Il Centro amministrativo di LogMeIn Rescue

Guide per l'utente

Sommario

LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue viene utilizzato per fornire supporto remoto immediato a clienti e dipendenti. Con Rescue, è possibile ottenere il controllo di un PC, un Mac o uno smartphone remoto in pochi secondi tramite Internet, senza dover preinstallare alcun software.

- **Maggiori possibilità di risoluzione dei problemi alla prima chiamata**. Gestione multisessione, Instant chat, Collaborazione tecnici e altre funzionalità consentono di ridurre il passaggio al livello di supporto 2 e di risolvere più problemi alla prima chiamata.
- **Riduzione dei tempi medi di gestione delle richieste di supporto**. Strumenti avanzati di diagnostica, collaborazione e report velocizzano l'identificazione e la risoluzione dei problemi.
- **Riduzione delle costose restituzioni dei dispositivi**. Strumenti diagnostici, la cronologia e la configurazione dei dispositivi in remoto permettono ai tecnici di risolvere più problemi a distanza, riducendo le restituzioni dei prodotti non necessarie.

Per provare Rescue gratis, vai al sito Web di LogMeIn Rescue e crea un account di prova Rescue facendo clic su **Prova gratis**.

Per acquistare le sottoscrizioni, vai al *sito Web di LogMeIn Rescue*.

Il Centro amministrativo di LogMeIn Rescue

Gli amministratori utilizzano il Centro amministrativo di LogMeIn Rescue per configurare LogMeIn Rescue in base alle esigenze di qualsiasi organizzazione che fornisce supporto remoto, a partire da un singolo tecnico fino a un team di tecnici con diverse responsabilità e capacità.

Questa intuitiva interfaccia online viene utilizzata dagli amministratori per creare e assegnare autorizzazioni per altri amministratori e gruppi di tecnici. Gli amministratori sono inoltre in grado di creare canali di supporto, ovvero collegamenti basati sul Web che consentono di connettere automaticamente i clienti ai tecnici.

La Console dei tecnici di LogMeIn Rescue

I tecnici forniscono supporto remoto utilizzando la Console dei tecnici di LogMeIn Rescue.

Oltre alla versione eseguibile in un browser supportato, ora la Console dei tecnici è disponibile anche come applicazione per computer.

Funzionalità chiave:

- Connessione diretta al cliente mediante codice PIN o link inviato tramite e-mail
- Visualizzazione del desktop e Controllo remoto, inclusa la funzione Lavagna
- Cronologia e note dettagliate relative alla sessione
- Interfaccia chat con Risposte predefinite, Invio di URL e Trasferimento di file
- Diagnostica di sistema dettagliata, inclusi Riavvio e riconnessione
- Collaborazione con tecnici interni o esterni

Per ulteriori informazioni, consulta la *Guida per l'utente della Console dei tecnici di LogMeIn Rescue*.

Nota: Durante le sessioni di collaborazione con tecnici esterni, i tecnici che non dispongono di licenza utilizzano una versione limitata della console dei tecnici. Per ulteriori informazioni, consulta la Guida per l'utente della Console dei tecnici - Versione Collaborazione di LogMeIn Rescue.

LogMeIn Rescue+Mobile

Con LogMeIn Rescue+Mobile, i tecnici del supporto possono rapidamente collegarsi e risolvere a distanza i problemi degli smartphone più diffusi, come se li avessero in mano. Il prodotto supporta dispositivi BlackBerry®, Apple iOS e Android.

La funzione aggiuntiva Rescue+Mobile consente di ridurre i costi, risparmiare tempo, aumentare le possibilità di risolvere i problemi alla prima chiamata e illustrare agli utenti come usare i loro smartphone o tablet.

Rescue offre la simulazione di molti dei modelli di smartphone più diffusi. Il tecnico può utilizzare la schermata e la tastiera e controllare il dispositivo come se lo avesse tra le mani.

Vantaggi

- Controllo remoto su gran parte delle principali piattaforme di smartphone
- Tecnologia helpdesk collaudata
- Riduzione dei costi di supporto
- Aumento della soddisfazione dei clienti
- Adozione più rapida di nuovi servizi
- Maggiori casi di soluzione dei problemi alla prima chiamata e diminuzione dei casi di restituzione di dispositivi con l'indicazione che non è stato rilevato alcun problema
- Capacità di risolvere problemi complessi per clienti di alto livello
- Meno code ai centri di assistenza dei negozi

Vedi anche *Impostazione di Rescue+Mobile* alla pagina 31.

Informazioni sulla sicurezza in LogMeIn Rescue

- Non è necessario aprire porte supplementari nel firewall aziendale o personale, poiché tutte le comunicazioni tra il tecnico e il computer del cliente utilizzano il protocollo Web standard (HTTP).
- Tra il tecnico e il cliente viene stabilita una connessione crittografata utilizzando protocolli Internet standard (SSL a 256 bit).
- Al termine della sessione di supporto, tutti i diritti di accesso al dispositivo del cliente vengono revocati.
- Le sessioni possono essere incanalate verso un determinato gruppo di tecnici. Ad esempio, le richieste di supporto di determinati dirigenti con accesso a informazioni riservate potrebbero essere incanalate solo verso tecnici di supporto senior.
- Le sessioni possono essere registrate per fornire una traccia delle azioni di un tecnico.
- Per ogni trasferimento di file viene calcolato e registrato un hash MD5. La generazione di un hash MD5 consente di verificare se un file inviato al dispositivo di un cliente sia stato modificato.
- Nessun file viene installato in modo permanente sul computer del cliente: all'avvio della sessione viene scaricata una piccola applet, che viene poi rimossa al termine della sessione. L'unica eccezione è costituita dall'applicazione Calling Card Rescue.

Per maggiori informazioni, consulta il *White paper sull'architettura di LogMeIn Rescue* (LogMeIn Rescue Architecture Whitepaper).

Protezione dell'account LogMeIn Rescue

Gli Amministratori principali possono impostare Rescue in modo che invii notifiche per e-mail al verificarsi di determinati eventi.

Accedere al proprio account LogMeIn Rescue e andare a **Account personale** > **Notifiche** .

- Tentativo di accesso riuscito
- Tentativo di accesso non riuscito
- Informazioni di contatto modificate
- Dati di fatturazione modificati
- Password cambiata
- Aggiunto nuovo amministratore
- Informazioni sull'amministratore modificate
- Aggiunto nuovo tecnico
- Informazioni sul tecnico modificate

Requisiti di sistema di LogMeIn Rescue

Requisiti di sistema per il computer del tecnico

I requisiti di sistema dei computer su cui eseguire la Console dei tecnici di LogMeIn Rescue sono i seguenti.

Importante: Assicurati che i software utilizzati con LogMeIn Rescue siano programmi di terzi aggiornati e supportati ufficialmente. LogMeIn Rescue può essere utilizzato con prodotti e servizi di terzi (browser, OS, etc.) ufficialmente supportati dai rispettivi fornitori e aggiornati dall'utente finale (con l'installazione delle patch e degli aggiornamenti più recenti). *Scopri di più*

Versione indipendente della Console dei tecnici:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Apple Macintosh OS X 10.7 (Lion) e versioni successive per l'applicazione per Mac della Console dei tecnici
- Una connessione Internet funzionante (velocità minima consigliata 28 Kbyte/sec oppure ISDN o più veloce, se si esegue il controllo remoto o la visualizzazione remota)
- Fino a 100 MB di memoria più 20 MB per sessione di controllo remoto
- Fino a 30 MB di spazio di archiviazione più 20 MB per tutte le simulazioni smartphone

Requisiti aggiuntivi per la Console dei tecnici basata sul browser:

- Windows Server 2003, Windows Server 2008 (relative versioni a 64 bit incluse)
- Internet Explorer 7, 8, 9, 10, 11 con supporto per crittografia a 128 bit o 256 bit
- Firefox 3.6 o versioni successive
- Chrome non è attualmente supportato

Requisiti per l’uso della versione Collaborazione della Console dei tecnici:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista

- Una connessione Internet funzionante (velocità minima consigliata 28 Kbyte/sec oppure ISDN o più veloce, se si esegue il controllo remoto o la visualizzazione remota)
- Fino a 100 MB di memoria più 20 MB per sessione di controllo remoto

Requisiti di sistema per il computer del cliente

I tecnici che usano LogMeIn Rescue possono fornire supporto a computer con i seguenti requisiti di sistema:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, 10, XP, Vista, Server 2003, Server 2008, Server 2012 (relative versioni a 64 bit incluse); Windows 98, ME e 2000.
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard), 10.7 (Lion), 10.8 (Mountain Lion), 10.9 (Mavericks) e 10.10 (Yosemite).

Nota: L'applet Rescue tramite Instant Chat su Mac supporta solo MAC OS X 10.6 (Snow Leopard) e versioni successive.

- Per avere prestazioni ottimali, il cliente dovrebbe disporre di una connessione Internet a banda larga (T1, modem via cavo, ISDN o DSL), ma sono supportate anche connessioni remote a 28K
- 100 MB, più altri 20 MB di memoria per ciascuna sessione di controllo remoto (la Collaborazione tecnici può dare luogo a più sessioni di controllo remoto simultanee sul dispositivo del cliente)

Requisiti di sistema per il dispositivo del cliente

I tecnici con la funzione aggiuntiva Mobile di LogMeIn Rescue possono fornire supporto a tutti i dispositivi operanti con una delle piattaforme supportate. Per maggiori informazioni, visita la pagina: *https://secure.logmeinrescue.com/helpdesk/mobilesupport/overview.aspx*

Rescue in ambiente multilingue

Lingue supportate

Il sito Web di LogMeIn Rescue, la Console dei tecnici, il Centro amministrativo, le Guide per l'utente, l'applet Mobile per BlackBerry e il modulo di immissione del codice PIN in www.LogMeIn123.com sono disponibili nelle seguenti lingue:

de – Tedesco	it – Italiano
en – Inglese	ja – Giapponese
es – Spagnolo	nl – Olandese
fr – Francese	pt-br – Portoghese (Brasile)

Nota: La Console dei tecnici è disponibile anche in cinese (sia zh-TW che zh), coreano (ko) e thai (th).

L'applet Rescue per PC e Mac, le app per dispositivi mobili, la Calling Card e l'interfaccia di Instant Chat sono disponibili nelle seguenti lingue:

ar – Arabo	ko – Coreano

bg – Bulgaro	nl – Olandese
cz - Ceco	no – Norvegese
da – Danese	pl – Polacco
de – Tedesco	pt – Portoghese
el – Greco	pt-BR – Portoghese (Brasile)
en – Inglese	ro – Romeno
es – Spagnolo	ru – Russo
fi – Finlandese	sk - Slovacco
fr – Francese	sv – Svedese
he – Ebraico	th – Tailandese
hr - Croato	tr – Turco
hu – Ungherese	zh – Cinese
it – Italiano	zh-TW – Cinese (Taiwan)
ja – Giapponese	

L'app per Android è disponibile nelle seguenti lingue **aggiuntive**: es-AR, et, fa, in, lt, lv, my, sl, sr, vi

Suggerimento: Per i problemi relativi al layout della tastiera durante il controllo remoto, consulta la sezione "Uso del layout della tastiera locale e remota (sincronizzazione delle tastiere)" nella *Guida per l'utente della Console dei tecnici di LogMeIn Rescue*.

Suggerimento: Con l'Instant Chat self-hosted, puoi aggiungere o rimuovere le lingue in base alle esigenze della tua organizzazione. Consulta la sezione *How to Customize Instant Chat Language Files* (Personalizzazione dei file di lingua di Instant Chat) della Guida alla personalizzazione e integrazione di LogMeIn Rescue (LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide, solo in inglese).

Impostazione della lingua del Centro amministrativo

- Per modificare la lingua utilizzata dal Centro amministrativo, utilizzare l'elenco a discesa della lingua in qualsiasi pagina del Centro amministrativo.
  È possibile modificare la lingua del Centro amministrativo in qualsiasi momento.

Selezione della lingua per i campi personalizzati e l'albero dell'organizzazione

La lingua predefinita utilizzata dall'albero dell'organizzazione del Centro Amministrazione, i nomi dei canali e i campi personalizzati nella scheda Impostazioni globali sono impostati in base alla lingua utilizzata al momento della registrazione dell'account LogMeIn Rescue. Questa funzionalità protegge i campi personalizzati e i nomi delle entità dell'albero dell'organizzazione da modifiche accidentali.

Ad esempio, se si crea un account LogMeIn Rescue utilizzando il modulo di registrazione in tedesco, l'albero dell'organizzazione e i campi personalizzati appariranno in tedesco finché non vengono modificati manualmente. Il selettore della lingua non modifica la lingua visualizzata nell'albero dell'organizzazione o nei campi personalizzati.

Gli esempi di codice sono sempre in inglese.

Impostazione della lingua della Console dei tecnici

All'avvio, la versione basata sul browser della Console dei tecnici utilizza la lingua attiva impostata nella pagina di accesso di Rescue, nel Centro amministrativo o nella pagina dell'Account personale all'avvio della Console dei tecnici. L'applicazione per computer usa la lingua selezionata durante l'installazione.

Se, ad esempio, stai visualizzando la pagina di accesso di Rescue in spagnolo, quando avvierai la Console dei tecnici, questa si aprirà in spagnolo.

- Per cambiare la lingua attiva della Console basata sul browser:
  a) Esci dalla Console dei tecnici.
  b) Cambia la lingua attiva nella pagina di Accesso o nella pagina Account personale.
  c) Lancia nuovamente la Console dei tecnici nel browser.
- Per cambiare la lingua dell'applicazione per computer, disinstallala e reinstallala. Assicurati di scegliere la lingua desiderata durante l'installazione.

Console dei tecnici di LogMeIn Rescue per collaboratori

La lingua utilizzata dalla Consolle dei tecnici per collaboratori viene determinata come segue:

- Se il tecnico esterno viene invitato tramite link, la versione Collaborazione della Console dei tecnici sarà nella lingua usata dal tecnico che ha inviato l'invito.
- Se il tecnico esterno viene invitato tramite codice PIN, il tecnico collaboratore può selezionare la lingua tra quelle disponibili nella pagina di inserimento del codice PIN (ad esempio LogMeIn123.com).

  Lingue disponibili: DE, EN, ES, FR, IT, JA, NL, PT-BR

Impostazioni della lingua dal lato cliente

L'applet LogMeIn Rescue, Instant Chat e la Calling Card vengono eseguite nella lingua selezionata come lingua attiva nel computer del cliente.

Se l'applet non è disponibile nella lingua del cliente, viene utilizzata la versione inglese.

Il selettore della lingua è presente nel pannello di Instant Chat, ma non nell'applet e nella Calling Card.

L'applet Mobile rileva automaticamente la lingua impostata nello smartphone di destinazione e viene eseguita in tale lingua. Se l'applet non è disponibile nella lingua del cliente, viene utilizzata la versione inglese.

Suggerimento: In Windows, la lingua si imposta tramite il **Pannello di controllo** > **Opzioni internazionali e della lingua** > **scheda Lingue** .

> **Esempio**
>
> Un tecnico che si trova nel Regno Unito utilizza Rescue in inglese, e si mette in contatto con un cliente in Germania. Il cliente usa una versione tedesca di Windows, ma ha modificato le Opzioni internazionali e della lingua selezionando come lingua il turco. Il cliente visualizzerà quindi l'applet in turco.

Configurazione dell'organizzazione

L'albero dell'organizzazione

L'albero dell'organizzazione è quella sezione in cui si configura Rescue in modo da rispecchiare l'organizzazione di supporto. È visualizzato nel riquadro a sinistra nell'interfaccia del Centro amministrativo.

Una volta configurata la propria organizzazione, l'albero dell'organizzazione offre una rappresentazione chiara della struttura e consente di selezionare facilmente i membri e i canali dell'organizzazione esistente e di apportare modifiche con un semplice trascinamento.

Suggerimento: Per ottenere risultati ottimali, chiudere tutte le voci dell'albero dell'organizzazione che al momento non si utilizzano. Ciò è particolarmente importante nel caso di account di grandi dimensioni.

Espansione/compressione dei rami	È possibile espandere/comprimere i rami facendo clic su **+/-**
Cerca	Immettere il testo nel campo di ricerca per cercare un gruppo, un tecnico o qualsiasi altro elemento della propria organizzazione.
Trascinamento	Alcune voci possono essere spostate per trascinamento da un punto all'altro dell'albero dell'organizzazione. Ad esempio, è possibile assegnare amministratori a un gruppo di tecnici trascinando gli amministratori nel gruppo desiderato. È possibile, inoltre, trascinare facilmente tecnici e gruppi di tecnici utilizzando la funzione trascinamento della selezione.
Menu del pulsante destro del mouse	Facendo clic con il pulsante destro del mouse su una voce dell'albero, è possibile visualizzare un menu di scelta rapida. Le selezioni del menu variano in base al ruolo dell'utente e alla voce in questione.
Rapporto dinamico con l'area di lavoro	La selezione di una voce nell'albero dell'organizzazione apre il relativo modulo nell'area di lavoro (il pannello a destra).

Esempio di area di lavoro dinamica

Selezionare Gruppo di tecnici 1 nell'albero dell'organizzazione, quindi la scheda Impostazioni. Nella scheda Impostazioni locali vengono visualizzate le impostazioni del Gruppo di tecnici 1.

Quindi selezionare Tecnico 2. Nella scheda Impostazioni vengono visualizzate le impostazioni relative al Tecnico 2.

Quindi, selezionando la scheda Sessioni, le informazioni della sessione relative al Tecnico 2 vengono visualizzate nella scheda Sessioni.

Aggiunta di un amministratore principale

Questa opzione è disponibile solo per gli amministratori principali.

Gli amministratori principali dispongono del controllo completo su tutte le aree del Centro amministrativo. Sono gli unici utenti con diritto di accesso alla scheda Impostazioni globali.

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Amministratori principali** nell'albero dell'organizzazione.
2. Fare clic su **Crea amministratore principale**.
   Un nuovo amministratore principale verrà aggiunto nell'albero dell'organizzazione.
3. Assicurati che l'utente con il quale desideri operare sia selezionato nell'albero dell'organizzazione, quindi fai clic sulla scheda **Organizzazione**.
   Viene visualizzata la pagina Configurazione.
4. Modifica le seguenti opzioni:

Opzione	Descrizione
Nome	Il nome dell'utente così come viene visualizzato nell'albero dell'organizzazione e nella Console dei tecnici, se provvisto di licenza.
E-mail	L'indirizzo e-mail che l'utente utilizzerà per accedere a LogMeIn Rescue.
ID Single Sign-On	È il numero identificativo utilizzato dall'utente per effettuare l'accesso quando Single Sign-On è attivato.
Descrizione	Questo valore serve unicamente come riferimento per l'utente.
Nuova password	La password che l'utente utilizzerà per accedere a LogMeIn Rescue.
Livello minimo di sicurezza password	È il livello minimo di sicurezza della password impostato nella sezione **Criteri password** della scheda **Impostazioni globali**.

5. In **Stato** seleziona**Attivato** per attivare l'utente.
6. Fai clic su **Salva modifiche**.

Aggiunta di un amministratore

Questa opzione è disponibile solo per gli amministratori principali.

Caratteristiche dell'amministratore:

- Gestisce tutti i tecnici e i gruppi di tecnici assegnati
- Disattiva i tecnici e i gruppi di tecnici, ove necessario
- Genera rapporti
- Configura canali di supporto per i gruppi di tecnici assegnati
- Può essere assegnato a più gruppi di tecnici
- Esegue tutte le funzioni di un tecnico (se è disponibile la licenza)

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla posizione dell'organizzazione in cui si desidera aggiungere il nuovo amministratore, quindi fare clic su **Crea amministratore**.
   - Per aggiungere il nuovo amministratore a livello della radice Amministratori, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Amministratori** nell'albero dell'organizzazione
   - Per aggiungere il nuovo amministratore come membro di un gruppo di amministratori esistente, fare clic con il pulsante destro del mouse sul gruppo prescelto nell'albero dell'organizzazione

   Un nuovo amministratore verrà aggiunto nell'albero dell'organizzazione nella posizione prescelta.
2. Assicurati che l'utente con il quale desideri operare sia selezionato nell'albero dell'organizzazione, quindi fai clic sulla scheda **Organizzazione**.
   Viene visualizzata la pagina Configurazione.
3. Modifica le seguenti opzioni:

Opzione	Descrizione
Nome	Il nome dell'utente così come viene visualizzato nell'albero dell'organizzazione e nella Console dei tecnici, se provvisto di licenza.
E-mail	L'indirizzo e-mail che l'utente utilizzerà per accedere a LogMeIn Rescue.
ID Single Sign-On	È il numero identificativo utilizzato dall'utente per effettuare l'accesso quando Single Sign-On è attivato.
Descrizione	Questo valore serve unicamente come riferimento per l'utente.
Nuova password	La password che l'utente utilizzerà per accedere a LogMeIn Rescue.
Livello minimo di sicurezza password	È il livello minimo di sicurezza della password impostato nella sezione **Criteri password** della scheda **Impostazioni globali**.

4. In **Stato** selezionа**Attivato** per attivare l'utente.
5. Fai clic su **Salva modifiche**.

Suggerimento: Per assegnare l'utente a un gruppo (o a gruppi), trascinare l'icona dell'utente in un gruppo di destinazione.

Creazione di un gruppo di amministratori

Questa opzione è disponibile solo per gli amministratori principali.

Un amministratore può appartenere solo a un gruppo di amministratori alla volta. È possibile includere gruppi di amministratori all'interno di gruppi di amministratori.

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla posizione dell'organizzazione in cui si desidera aggiungere il nuovo gruppo di amministratori, quindi fare clic su **Crea gruppo**.
   - Per aggiungere il nuovo gruppo di amministratori a livello della radice Amministratori, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Amministratori** nell'albero dell'organizzazione
   - Per aggiungere il nuovo gruppo di amministratori come membro di un gruppo di amministratori esistente, fare clic con il pulsante destro del mouse sul gruppo prescelto nell'albero dell'organizzazione

Un nuovo gruppo di amministratori verrà aggiunto nell'albero dell'organizzazione nella posizione prescelta.

2. Inserisci un **Nome gruppo** e una **Descrizione** del gruppo.
3. In **Stato**, seleziona **Attivato** per attivare il gruppo.
4. Impostare autorizzazioni per il gruppo.

Opzione	Descrizione
Diritti amministrativi standard	Quando è selezionata l’opzione **Diritti amministrativi standard**, i membri del gruppo possono amministrare i tecnici e accedere sia al Centro amministrativo che al Centro di comando.
Diritti amministrativi con limitazioni	Quando è selezionata l’opzione **Diritti amministrativi con limitazioni**, è necessario selezionare almeno una delle opzioni secondarie: • **Concedi accesso al Centro di comando** consente ai membri del gruppo di accedere al Centro di comando. • **Concedi accesso al Centro amministrativo > Report** consente ai membri del gruppo di accedere solo alla scheda Report del Centro amministrativo. Le altre schede non sono visibili.

5. Fai clic su **Salva modifiche**.

Creazione di un gruppo di tecnici e assegnazione di autorizzazioni

Gli amministratori principali possono creare gruppi di tecnici in qualunque posizione dell'organizzazione, mentre gli amministratori possono creare gruppi solamente nei gruppi di tecnici ai quali sono assegnati.

Gli amministratori principali possono bloccare le autorizzazioni, che pertanto non potranno essere modificate dagli amministratori.

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla posizione dell'organizzazione in cui si desidera aggiungere il nuovo gruppo di tecnici, quindi fare clic su **Crea gruppo**.
   - Per aggiungere il nuovo gruppo di tecnici a livello della radice Gruppo di tecnici, fare clic con il pulsante destro del mouse su **Tecnici** nell'albero dell'organizzazione
   - Per aggiungere il nuovo gruppo di tecnici come membro di un gruppo di tecnici esistente, fare clic con il pulsante destro del mouse sul gruppo prescelto nell'albero dell'organizzazione

   Un nuovo gruppo di tecnici verrà aggiunto nell'albero dell'organizzazione nella posizione prescelta.
2. Inserisci un **Nome gruppo** e una **Descrizione** del gruppo.
3. In **Stato**, seleziona **Attivato** per attivare il gruppo.
4. Impostare autorizzazioni per il gruppo.

Autorizzazione	Descrizione
Chat	Attiva la chat all'avvio della sessione. Vedere *Le autorizzazioni alle chat* alla pagina 17.
Consente Attiva/disattiva chat da parte del tecnico	Consente ai membri del gruppo di attivare o disattivare la chat. Vedere *Le autorizzazioni alle chat* alla pagina 17.

Autorizzazione	Descrizione
Avvia il controllo remoto	Consente ai membri del gruppo di avviare una sessione di controllo remoto durante una sessione attiva.
Avvia visualizzazione desktop	Consente ai membri del gruppo di avviare una sessione di visualizzazione del desktop durante una sessione attiva.
Invia file	Consente ai membri del gruppo di inviare file a un cliente durante una sessione attiva.
Ricevi file	Consente ai membri del gruppo di ricevere file da un cliente durante una sessione attiva.
Accesso alla scheda Gestione file	Consente ai membri del gruppo di accedere alla scheda Gestione file nella Console dei tecnici Rescue durante una sessione attiva. **Nota:** L'effettiva capacità di inviare/ricevere file dipende dalle autorizzazioni relative a **Invia file** e **Ricevi file**. Pertanto, anche se l'autorizzazione relativa all'**Accesso alla scheda Gestione file** è negata, è possibile che i membri del gruppo siano comunque in grado di inviare/ricevere file. Quando è selezionata l'autorizzazione **Gestione file**, i membri del gruppo potranno gestire i file del cliente durante le sessioni attive.
Invia URL	Consente ai membri del gruppo di inviare un URL che si aprirà nel dispositivo del cliente durante una sessione attiva.
Visualizzazione delle informazioni di sistema	Consente ai membri del gruppo di visualizzare le informazioni di sistema del cliente durante una sessione attiva con un computer o un dispositivo mobile. Non applicabile a Click2Fix.
Riavvio	Consente ai membri del gruppo di riavviare il dispositivo del cliente durante una sessione attiva.
Registra sessioni	Consente ai membri del gruppo di effettuare una registrazione delle schermate di una sessione attiva. Se è selezionato **solo con il consenso del cliente**, ai membri del gruppo sarà permesso registrare lo schermo del cliente solamente se il cliente ne ha dato il consenso. Ai clienti verrà sempre richiesto di concedere al tecnico l'autorizzazione, anche se è attivata l'opzione **Usa richiesta singola per tutte le autorizzazioni**.
Avvia sessioni private	Consente ai membri del gruppo di avviare una sessione utilizzando un metodo privato (codice PIN, collegamento SMS con Rescue+Mobile, Calling Card).
Usa richiesta singola per tutte le autorizzazioni	Ai clienti verrà chiesto solo una volta di concedere al tecnico l'autorizzazione ad eseguire le azioni remote. In caso contrario, al cliente verrà richiesta l'autorizzazione per ogni azione del tecnico.
Trasferisci sessioni	Consente ai membri del gruppo di trasferire una sessione a un membro idoneo dell'organizzazione. Sono disponibili le seguenti opzioni: • **a qualsiasi tecnico** consente ai tecnici di trasferire le sessioni a qualsiasi altro tecnico dell'organizzazione.

Autorizzazione	Descrizione
	• **a gruppi di tecnici o canali specifici** consente ai tecnici di trasferire le sessioni ai gruppi di tecnici e ai canali selezionati.
Sospendi sessioni	Consente ai membri del gruppo di mettere in sospeso le sessioni.
Richiedi credenziali Windows	Consente ai membri del gruppo di richiedere le credenziali Windows di un cliente durante una sessione attiva.
Consenti sincronizzazione Appunti	Consente ai membri del gruppo di sincronizzare gli Appunti del cliente con i propri. Qualsiasi elemento copiato su un PC è automaticamente disponibile per essere incollato sull'altro.
Installa in remoto la Calling Card	Consente ai membri del gruppo di installare in remoto l'applet Calling Card sul desktop del cliente.
Consenti la condivisione dello schermo con i clienti	Consente ai membri del gruppo di condividere il proprio desktop con i clienti.
Invia inviti a collaborare	Consente ai membri del gruppo di invitare altri tecnici a una sessione attiva. Sono disponibili le seguenti opzioni: • **a qualsiasi tecnico** consente ai tecnici di inviare inviti a collaborare a qualsiasi altro tecnico dell'organizzazione. • **a gruppi di tecnici specifici** consente ai tecnici di inviare inviti a collaborare ai membri dei gruppi di tecnici selezionati.
Invita tecnici esterni	Consente ai membri del gruppo di collaborare in una sessione con individui esterni alla propria organizzazione Rescue. Non è necessario che i tecnici esterni dispongano di una sottoscrizione a Rescue. Ovvero, non sono configurati come utenti nell’account Rescue. Sono disponibili le seguenti opzioni: • **chiunque** consente ai tecnici di inviare inviti a qualunque indirizzo e-mail. • **solo approvati** consente ai tecnici di invitare solo individui approvati che siano stati aggiunti a uno o più Gruppi di tecnici esterni.
Modifica in linea della coda	Consente ai membri del gruppo di modificare i campi personalizzati durante una sessione.
Distribuzione di script	Consente ai membri del gruppo di installare in remoto degli script nel sistema del cliente.
Esegui script incorporati	Consente ai membri del gruppo di eseguire manualmente script incorporati facendo clic sul pulsante **Esegui script** nella scheda **Riavvia** della Console dei tecnici.
Accesso in assenza di operatore	L'accesso in assenza di operatore consente al tecnico di connettersi a un computer remoto quando presso di questo non è presente alcun utente. Consente ai membri del gruppo di richiedere l'autorizzazione ad accedere al computer del cliente in sua assenza e ad avviare sessioni in assenza di operatore.
Connessione su LAN	Consente ai membri del gruppo l'accesso in assenza di operatore ai computer sulla LAN. Non è richiesta alcuna interazione da parte del cliente.

Autorizzazione	Descrizione
Configura impostazioni dispositivo mobile	Consente ai membri del gruppo di gestire le impostazioni dei dispositivi mobili usando la scheda Configurazione del dispositivo della Console dei tecnici.Non applicabile a Click2Fix.
Click2Fix per mobile	Quando questa autorizzazione è abilitata, tutte le sessioni con dispositivi mobili passeranno per impostazione definita alla scheda Click2Fix.
Visualizzazione classica per sessione Mobile	Per le sessioni mobili, attiva la scheda Display del cliente precedente.
Rescue Lens	Consente ai membri del gruppo di avviare sessioni di Rescue Lens. Con Rescue Lens i clienti possono usare il loro dispositivo mobile per trasmettere al tecnico lo streaming video dal vivo.

5. Fai clic su **Salva modifiche**.

possibilità di nascondere le funzioni disabilitate

Per rendere l’interfaccia meno dispersiva, la Console dei tecnici nasconde le schede e i pulsanti associati a funzioni che il tecnico non è autorizzato a utilizzare.

Elemento da nascondere	Autorizzazione da negare nella scheda Organizzazione
Pulsante Avvia sessione di controllo remoto nella scheda Desktop del cliente.	Avvia il controllo remoto
Pulsante Avvia visualizzazione desktop nella scheda Desktop del cliente.	Avvia visualizzazione desktop
Scheda Gestione file	Accesso alla scheda Gestione file o Invia file, Ricevi file e Gestione file
Scheda Informazioni sul sistema	Visualizzazione delle informazioni di sistema
Scheda Riavvia	Riavvio
Scheda Calling Card	Installa in remoto la Calling Card
Scheda Script	Distribuzione di script ed Esegui script incorporati
Scheda Accesso in assenza di operatore	Accesso in assenza di operatore
Scheda Configurazione del dispositivo	Configura impostazioni dispositivo mobile
Scheda Display del cliente per sessioni mobili	Visualizzazione classica per sessione Mobile
Scheda Click2Fix per sessioni mobili	Click2Fix per mobile

Le autorizzazioni alle chat

Un amministratore imposta l'autorizzazione di un Gruppo di tecnici a usare la funzione Attiva/disattiva chat nella scheda Organizzazione.

☑ Chat ☐ Consenti Attiva/disattiva chat da parte del tecnico	Selezionare solo **Chat** per attivare la funzione di Chat all'avvio della sessione.
☑ Chat ☑ Consenti Attiva/disattiva chat da parte del tecnico	Selezionare **Chat** e **Consenti Attiva/disattiva chat da parte del tecnico** per attivare la funzione di Chat all'avvio della sessione e consentire ai tecnici di attivare e disattivare la Chat durante la sessione.
☐ Chat ☑ Consenti Attiva/disattiva chat da parte del tecnico	Selezionare solo **Consenti Attiva/disattiva chat da parte del tecnico** per disattivare la funzione di Chat all'avvio della sessione, consentendo però ai tecnici di attivare e disattivare la Chat durante la sessione.
☐ Chat ☐ Consenti Attiva/disattiva chat da parte del tecnico	Quando non è selezionata nessuna opzione, la Chat è disattivata all'avvio della sessione, e i tecnici non possono attivare e disattivare la Chat durante la sessione.

Nota: Le impostazioni sopra si applicano alle sessioni avviate eseguendo l'applet Rescue. La Chat è sempre attiva per le sessioni di Instant Chat.

Aggiunta di un tecnico

Promemoria: Le autorizzazioni del tecnico derivano da quelle del gruppo di tecnici.

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul Gruppo di tecnici a cui si desidera aggiungere il tecnico, quindi fare clic su **Crea tecnico**.
2. Assicurati che l'utente con il quale desideri operare sia selezionato nell'albero dell'organizzazione, quindi fai clic sulla scheda **Organizzazione**.
   Viene visualizzata la pagina Configurazione.
3. Modificare le seguenti opzioni:

Opzione	Descrizione
Nome	Il nome dell'utente così come viene visualizzato nell'albero dell'organizzazione e nella Console dei tecnici, se provvisto di licenza.
Nickname	Il nome dell'utente così come verrà visualizzato al cliente durante una sessione. Esempio: *[10:46 AM] Sessione chat stabilita con Pseudonimo*.
E-mail	L'indirizzo e-mail che l'utente utilizzerà per accedere a LogMeIn Rescue.
ID Single Sign-On	È il numero identificativo utilizzato dall'utente per effettuare l'accesso quando Single Sign-On è attivato.
Descrizione	Questo valore serve unicamente come riferimento per l'utente.
Nuova password	La password che l'utente utilizzerà per accedere a LogMeIn Rescue.

Opzione	Descrizione
Livello minimo di sicurezza password	È il livello minimo di sicurezza della password impostato nella sezione **Criteri password** della scheda **Impostazioni globali**.

4. In **Stato** selezionaAttivato per attivare l'utente.
5. Fai clic su **Salva modifiche**.

Suggerimento: Per spostare un tecnico in un altro gruppo, selezionare il tecnico nell'albero dell'organizzazione e trascinarlo nel gruppo di tecnici desiderato o utilizzare l'elenco a discesa **Sposta a gruppo di tecnici** nella pagina Configurazione.

Impostazione di criteri password globali

Gli amministratori principali possono impostare criteri password validi per tutti gli utenti dell'organizzazione Rescue.

1. Seleziona la scheda **Impostazioni globali**.
2. In **Criteri password**, selezionare le seguenti opzioni:

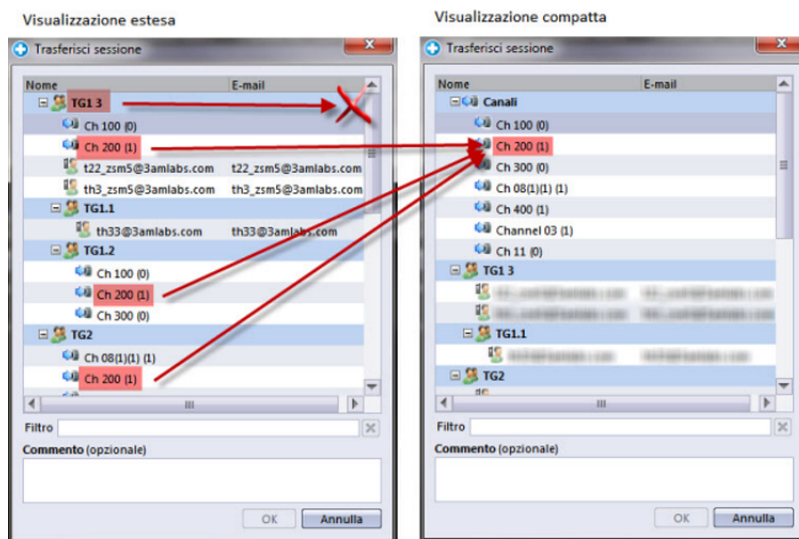
Opzione	Descrizione
Livello minimo di sicurezza password	Specificare il livello minimo di sicurezza password che deve essere soddisfatto da tutti i membri dell'organizzazione. La password non può essere più breve di 8 caratteri. La password include quattro tipi di caratteri: minuscole ("abc"), maiuscole ("ABC"), numerici ("123") e speciali ("%#&"). Possono essere assegnati tre livelli di sicurezza della password: • **Buona**: 3 tipi di carattere, con caratteri ripetuti, p.es. "Sampla12" • **Sicura**: 3 tipi di carattere, senza caratteri ripetuti, p.es. "Sample12" o 4 tipi di carattere, con caratteri ripetuti, p.es. "Sampla1%" • **Eccellente**: 4 tipi di carattere, senza caratteri ripetuti, p.es. "Sample1%"
Durata validità password	Specificare il numero massimo di giorni di validità di una password (0 = illimitata).
Notifica prima della scadenza della password	Invia una notifica agli utenti per informarli che la password scadrà entro il numero specificato di giorni (0 = nessuna notifica).
Modificando la password Admin, l'utente sarà obbligato a modificare la password al successivo accesso	Obbliga l'utente a modificare la password al successivo accesso al proprio account, qualora la propria password Rescue sia stata modificata. Dopo aver effettuato l'accesso con la nuova password creata dall'amministratore, all'utente verrà richiesto di creare una nuova password.

3. Fare clic su **Salva modifiche**.
   Le impostazioni verranno applicate a tutti gli utenti dell'organizzazione Rescue.

Impostazione della Visibilità della gerarchia nella Console dei tecnici

La funzione Visibilità della gerarchia consente agli amministratori principali di semplificare la gerarchia dell'organizzazione visualizzata agli utenti Rescue durante il trasferimento delle sessioni, l'invito di altri tecnici o la selezione di un tecnico da monitorare.

1. Selezionare la scheda **Impostazioni globali**.
2. In **Visibilità della gerarchia nella Console dei tecnici**, selezionare le seguenti opzioni:

Opzione	Descrizione
Visualizzazione compatta	I tecnici possono vedere solo gli elementi dell'organizzazione pertinenti alle loro sfere di competenza (trasferimento di una sessione, invito di un tecnico o monitoraggio di un tecnico). La **Visualizzazione compatta** mostra una vista aggregata dei canali (appare una sola istanza di ciascun canale). **Nota:** La funzione Monitoraggio tecnici è disponibile per gli amministratori con postazione di tecnico.
Visualizzazione estesa	Le finestre **Trasferisci sessione**, **Invita tecnico** e **Monitoraggio tecnici** mostrano l'albero dell'organizzazione completo. I canali sono visualizzati per ciascun elemento dell'organizzazione a cui sono assegnati.

3. Fare clic su **Salva modifiche**.
   Le impostazioni verranno applicate a tutti gli utenti dell'organizzazione Rescue.

Restrizione dell'accesso alla Console dei tecnici sulla base dell'indirizzo IP

Per impostazione predefinita, la console dei tecnici è accessibile a tutti i tecnici da qualsiasi indirizzo IP. Utilizzare la funzione Limitazioni IP per concedere o negare l'accesso alla Console dei tecnici sulla base degli intervalli di indirizzi IP specificati.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Limitazioni IP** completare i campi **Aggiungi nuova eccezione** per *consentire* l'accesso alla Console dei tecnici da tutti gli indirizzi IP ad eccezione di quelli specificati.

Nota: Questa impostazione non ha alcun effetto sui tecnici collaboratori esterni.

4. Per *rifiutare* l'accesso alla Console dei tecnici da tutti gli indirizzi IP ad eccezione di quelli specificati, selezionare **Accesso negato** e inserire l'ID di rete necessario.

Nota: Questa impostazione non ha alcun effetto sui tecnici collaboratori esterni.

Gli utenti del gruppo di tecnici potranno accedere alla Console dei tecnici solo dall'indirizzo impostato come eccezione.

5. Salva le modifiche.

    - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
    - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
    - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Impostazione dei Canali

I Canali

I clienti utilizzano i canali per avviare sessioni di supporto Rescue facendo clic su un URL incorporato nel sito Web o tramite la Calling Card.

È possibile controllare quale gruppo o gruppi possano gestire le sessioni basate su canali assegnando i canali a particolari Gruppi di tecnici.

Le sessioni in entrata vengono aggiunte alla coda di tutti i membri di un Gruppo di tecnici a cui sia assegnato un Canale. Ogni sessione di canale in entrata viene mostrata a tutti i tecnici di un gruppo finché non viene prelevata o scade.

Rescue mette a disposizione dieci canali per offrire la massima flessibilità nell'indirizzamento delle sessioni.

Assegnazione di un Canale a un Gruppo di tecnici

L'assegnazione di Canali a un Gruppo di tecnici può essere effettuata dall'Amministratore principale o da un Amministratore responsabile del Gruppo di tecnici in questione.

Per impostazione predefinita, i canali vengono chiamati "Canale 1", "Canale 2" e così via. Non è possibile creare nuovi canali, ma sono rinominarli.

1. Nell'albero dell'organizzazione, selezionare il **Gruppo di tecnici** al quale si desidera assegnare un canale.
2. Selezionare la scheda **Canali**.
3. Nello scheda Canali, fare clic sulle caselle di controllo relative ai canali che si desidera assegnare al Gruppo di tecnici selezionato.
   L'assegnazione viene applicata immediatamente nel Centro amministrativo. Per rendere effettiva la modifica, tutti i tecnici connessi alla Console dei tecnici dovranno disconnettersi e riconnettersi.

Rendere un canale disponibile per l'uso

È possibile integrare un collegamento al canale o un codice di modulo nel sito del supporto.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** con cui desideri operare.
2. Selezionare la scheda **Canali**. Viene visualizzata la pagina Configurazione canale.
3. Inserire un **Nome canale**.
   Questo nome verrà visualizzato sia nel Centro amministrativo che nella Console dei tecnici.
4. Immettere una **Descrizione** (opzionale). Questo valore serve unicamente come riferimento per l'utente.
5. Copiare il collegamento al canale o il codice desiderato per il tipo di canale preferito.

Opzione	Descrizione
Collegamento al canale	Questo metodo consente di creare un semplice collegamento al proprio sito Internet/Intranet. Facendo clic su tale collegamento, i clienti stabiliscono una sessione di supporto.
Modulo personalizzato per supporto in tempo reale	Questo metodo consente l'hosting sul sito Web/Intranet sia di un link che di un questionario da compilare a cura del cliente.
Modulo personalizzato per supporto in tempo reale con Instant Chat self-hosted	Per ulteriori informazioni su Instant Chat e la sua personalizzazione e integrazione, consultare la *Guida alla personalizzazione e integrazione* di LogMeIn Rescue (LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide, solo in inglese).

6. Integrare il collegamento al canale o il codice di modulo nel sito del supporto.

Importante: È consigliabile che l'integrazione di un canale venga eseguita da uno sviluppatore web esperto.

Eliminazione di un singolo tecnico da un canale

I tecnici e i canali vengono assegnati ai Gruppi di tecnici. Per impostazione predefinita, ogni tecnico può lavorare con le sessioni di tutti i canali assegnati al proprio Gruppo di tecnici. Per negare l'accesso a un canale a un singolo tecnico, seguire questa procedura.

1. Nell'albero dell'organizzazione, selezionare il **tecnico** che si desidera eliminare da un canale.
2. Selezionare la scheda **Canali**.
   La scheda Canali riporta un elenco dei canali assegnati al tecnico selezionato.
3. Nella scheda Canali, eliminare il segno di spunta dalla casella di controllo **Assegnati a...** per ogni canale a cui negare l'accesso.
   L'assegnazione viene applicata immediatamente nel Centro amministrativo. Per rendere effettiva la modifica, tutti i tecnici connessi alla Console dei tecnici dovranno disconnettersi e riconnettersi.

Esempio: Negazione dell'accesso a un canale a un singolo tecnico

Questa funzione è utile se si utilizzano canali basati su prodotti o piattaforme e si dispone di tecnici che potrebbero non essere abbastanza preparati per fornire supporto relativamente a determinati prodotti o piattaforme.

Si presuma di aver assegnato il canale Windows e il canale Mac al Gruppo di tecnici 1. Tutti i tecnici del Gruppo di tecnici 1, ad eccezione del tecnico chiamato "Tecnico di esempio", dispongono di conoscenze per gestire problemi correlati a Mac. In questo caso, è possibile negare al "Tecnico di esempio" l'accesso al canale Mac. "Tecnico di esempio" visualizzerà le sessioni in entrata nel canale Windows, ma non nel canale Mac. Quando "Tecnico di esempio" disporrà delle competenze necessarie per gestire sessioni Mac, sarà possibile riassegnarlo al canale Mac.

Test di un canale

1. Nell'albero dell'organizzazione, selezionare il canale su cui si desidera eseguire il test.
2. Selezionare la scheda **Canali**.
3. Fare clic su **Esegui test del canale (Standard)** o **Esegui test del canale (Instant Chat)**, a seconda dell'opzione desiderata.
4. Scaricare ed eseguire l'applet quando richiesto.
5. Selezionare la scheda **Sessioni**.
   Se il canale funziona correttamente, la sessione di test sarà visualizzata nella relativa coda.

Impostazione dell'applet

Impostazione dell'applet predefinita (Standard o Instant Chat)

È possibile scegliere se eseguire l'applet Rescue o Instant Chat all'avvio delle sessioni con PC o Mac.

Nota: Instant Chat viene eseguita per impostazione predefinita per tutte le sessioni con dispositivi Palm Pre. Non è richiesta alcuna impostazione.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** o il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. Aprire la sezione **Applet del cliente**.
4. Scegliere una **Modalità di esecuzione**:
   - Scegliere **Usa Instant Chat** per attivare tutte le sessioni per il canale o il gruppo selezionato come sessioni Instant Chat in modalità Solo chat.
   - Scegliere **Standard** per attivare tutte le sessioni per il canale o il gruppo selezionato come sessioni applet Rescue standard.
5. Per l'applet Rescue standard è possibile selezionare le seguenti opzioni:
   - Selezionare **Visualizza pagina Web di download applet cliente** per mostrare ai clienti una pagina Web standard che illustri la procedura per scaricare l'applet.
   - Selezionare **Usa applet cliente ActiveX** per installare nel dispositivo del cliente un componente ActiveX che scaricherà ed eseguirà automaticamente l'applet. Utilizzare questa funzione per risolvere problemi di restrizioni correlate al download diretto di file .exe e per ridurre il numero di passaggi necessari per stabilire una connessione.
6. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Canale o al Gruppo di tecnici selezionato
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i canali/gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Canali o Gruppi di tecnici dell'organizzazione
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi

Configurazione del comportamento del servizio di sistema Windows

Per impostazione predefinita, l'applet Rescue viene avviata come una normale applicazione. È possibile configurare Rescue in modo da avviare l'applet come servizio di sistema Windows qualora il cliente disponga di diritti amministrativi per Windows.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** o il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.

3. In **Applet del cliente**, andare a **Avvio automatico come servizio di sistema di Windows** e selezionare le opzioni desiderate:
    - Selezionare **se il cliente dispone di diritti amministrativi** per avviare l'applet come servizio di sistema Windows qualora il cliente disponga di diritti amministrativi per Windows.
    - Se il cliente dispone di diritti amministrativi, ma utilizza un sistema operativo con funzione di controllo dell'account dell'utente (UAC) attivata, selezionare **e la funzione di controllo dell'account utente è attivata** per avviare l'applet come servizio di sistema Windows.
4. Salva le modifiche.
    - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Canale o al Gruppo di tecnici selezionato
    - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i canali/gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Canali o Gruppi di tecnici dell'organizzazione
    - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi

Suggerimento: Se il cliente non dispone di diritti amministrativi o ha un Mac, il tecnico può riavviare manualmente l'applet nel modo descritto nella sezione "Riavvio dell'applet Rescue come servizio di sistema Windows o daemon Mac" della Guida per l'utente della Console dei tecnici.

Impostazione della priorità delle azioni di mouse e tastiera durante il controllo remoto

Durante una sessione di controllo remoto, può accadere che tecnico e cliente utilizzino simultaneamente il mouse o la tastiera. Selezionare l'utente le cui azioni debbano avere priorità.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Applet del cliente**, andare a **Priorità sulle azioni del mouse e della tastiera durante il controllo remoto**, quindi selezionare l'utente le cui azioni debbano avere priorità: `Tecnico` o `Cliente`.
4. Salva le modifiche.
    - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
    - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
    - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Visualizzazione ai clienti del tempo di attesa stimato

Questa funzione consente di far sapere ai clienti quanto tempo dovranno aspettare prima che un tecnico possa attivare la loro sessione. Rescue calcola un tempo di attesa stimato in base al tempo di prelievo medio delle ultime dieci sessioni di un dato tecnico (per le Sessioni private) oppure in base al tempo di prelievo medio delle ultime dieci sessioni di un canale (per le Sessioni di canale). Il tempo viene visualizzato nell'applet, nella Calling Card o in Instant Chat.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** o il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Applet del cliente**, selezionare **Mostra tempo di attesa stimato**.
4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Canale o al Gruppo di tecnici selezionato
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i canali/gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Canali o Gruppi di tecnici dell'organizzazione
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi

Personalizzazione dell'aspetto dell'applet

L'aspetto dell'applet può essere personalizzato da un amministratore inserendo un logo e un'icona personalizzati.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** o il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Applet del cliente**, andare a **Branding**.

Opzione	Descrizione
Nome applicazione	Inserire il testo da visualizzare nella parte superiore dell'applet del cliente, dell'applet Mobile e di Instant Chat.
Loghi	Caricare il logo che si desidera usare per il canale o il gruppo di tecnici selezionato. Il logo verrà visualizzato nell'angolo superiore destro dell'applet standard, dell'applet Mobile e di Instant Chat. Scaricare il modello per vedere un esempio conforme con tutti i requisiti di formato.
Icona	Caricare l'icona che si desidera usare. L'icona verrà visualizzata nell'angolo superiore sinistro dell'applet del cliente e di Instant Chat. Scaricare il modello per vedere un esempio conforme con tutti i requisiti di formato.

Nota: Il nome dell'organizzazione verrà visualizzato nell'applet così come è stato inserito nel campo **Organizzazione** della pagina **Account personale** > **Modifica informazioni su contatto** .

Impostazione di Termini e condizioni personalizzati

Dopo che il cliente ha scaricato l'applet, ma prima che il tecnico possa iniziare a fornire il suo servizio (mentre la sessione è in stato di Connessione), è possibile mostrare al cliente dei Termini e condizioni personalizzati.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** o il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Applet del cliente**, andare a **Termini e condizioni** e selezionare le seguenti opzioni:

Opzione	Descrizione
Usa Termini e condizioni	Dopo che il cliente ha scaricato l'applet o l'applet Mobile, ma prima che il tecnico possa iniziare a fornire il suo servizio (mentre la sessione è in stato di Connessione), selezionare **Usa Termini e condizioni** per mostrare al cliente dei Termini e condizioni personalizzati. **Suggerimento:** Per dare ai clienti il tempo sufficiente per leggere i Termini e condizioni, aumentare il tempo consentito prima dello scadere delle sessioni di connessione (nella scheda **Impostazioni**, sotto **Timeout**).
Termini e condizioni	Immettere o inserire il testo dei propri Termini e condizioni nel campo **Termini e condizioni** che verrà visualizzato nel computer o nel dispositivo mobile dei clienti. È consentito solo testo normale. Nessuna formattazione. Nessun limite di caratteri.
Vai alla fine	Selezionare **Vai alla fine** per costringere i clienti a scorrere i Termini e condizioni fino alla fine prima di attivare il pulsante Accetto dell'applet o dell'applet Mobile.

4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Canale o al Gruppo di tecnici selezionato
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i canali/gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Canali o Gruppi di tecnici dell'organizzazione
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi

Come funziona? Mentre il cliente legge i Termini e condizioni, la sessione rimane in stato di Connessione. Una volta che il cliente avrà accettato i Termini e condizioni, verrà visualizzata la finestra di chat dell'applet e verrà stabilita la connessione con il tecnico. La sessione apparirà come In attesa nella coda del tecnico. Se il cliente non accetta i Termini e condizioni, l'applet viene chiusa ed eliminata immediatamente.

Disattivazione del tasto Pause/Break

È possibile disattiva l'uso del tasto Pause/Break da parte dei clienti come scelta rapida per revocare tutte le autorizzazioni e terminare l'azione in corso, anche quando l'applet Rescue non è in stato attivo.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** o il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Applet del cliente**, selezionare **Disattiva la scelta rapida Pause/Break per la revoca delle autorizzazioni**.
4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Canale o al Gruppo di tecnici selezionato
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i canali/gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Canali o Gruppi di tecnici dell'organizzazione

- Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi

L'uso del tasto Pause/Break come scelta rapida di Rescue viene disattivato. Per revocare tutte le autorizzazioni e terminare l'azione in corso, i clienti dovranno fare clic sulla X rossa nella barra degli strumenti dell'applet.

> **Esempio di utilizzo del tasto Pause/Break**
>
> Il tecnico inizia a controllare il desktop del cliente. Il cliente si rende conto che sul proprio desktop sono presenti informazioni riservate. Il cliente preme il tasto `Pause/Break` per terminare immediatamente il controllo remoto, anche se l'applet Rescue non è attiva sul desktop. Il controllo remoto termina, la sessione prosegue.

Richiesta delle autorizzazioni al cliente all'avvio della sessione

L'applet Rescue visualizza una finestra di dialogo di autorizzazione prima che possa avere luogo qualsiasi altra attività di sessione. In caso contrario, ai clienti viene richiesta l'autorizzazione alla prima azione remota tentata dal tecnico, come ad esempio all'avvio del controllo remoto o alla richiesta delle informazioni di sistema.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** o il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Applet del cliente**, selezionare **Richiedi autorizzazione al cliente** > **Una volta all'avvio sessione** .
4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Canale o al Gruppo di tecnici selezionato
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i canali/gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Canali o Gruppi di tecnici dell'organizzazione
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi

Una volta scaricato, l'applet visualizzerà immediatamente una finestra di dialogo che chiede al cliente di concedere un'autorizzazione generale che rimane valida per la durata della sessione.

Importante: Se il cliente nega l'autorizzazione all'avvio, gli verrà richiesta nuovamente non appena il tecnico tenterà di eseguire un'azione remota. Se il cliente accetta la prima richiesta, non ne verranno effettuate altre.

Impostazione di Rescue+Mobile

Acquisto della funzione aggiuntiva Rescue+Mobile

Per effettuare la registrazione alla versione di prova gratuita, andare al *sito Web di Rescue+Mobile*.

Per acquistare le sottoscrizioni, vai al *sito Web di LogMeIn Rescue*.

Abilitazione dei tecnici al supporto di dispositivi mobili

È necessario attivare la funzione aggiuntiva Rescue+Mobile per ciascuno dei tecnici per i quali è stata acquistata la sottoscrizione.

1. Accedere al proprio account Rescue e aprire il Centro amministrativo.
2. Nell'albero dell'Organizzazione, selezionare il tecnico per cui attivare la funzione aggiuntiva Mobile.
3. Selezionare la scheda **Organizzazione**.
4. In **Licenze** selezionare **Mobile**.
   Al successivo accesso, l'utente potrà fornire il supporto per smartphone.

Per un ulteriore controllo sulle esatte funzionalità disponibili ai tecnici, utilizzare le numerose autorizzazioni relative ai dispositivi mobili nella scheda Organizzazione o nella scheda Impostazioni del Gruppo di tecnici.

Vedere anche:

- *Creazione di un gruppo di tecnici e assegnazione di autorizzazioni* alla pagina 14
- *Impostazione di Click2Fix* alla pagina 31
- *Impostazione delle autorizzazioni alla configurazione di dispositivi mobili* alla pagina 34

Impostazione di Click2Fix

Click2Fix offre ai tecnici un set di strumenti per analizzare e risolvere i problemi più frequenti dei dispositivi mobili dei clienti.

- Per consentire ai membri di un gruppo di tecnici la visualizzazione della scheda Click2Fix, è necessario che nella scheda **Organizzazione** del Centro amministrativo sia abilitata la seguente autorizzazione a livello di gruppo:
  - **Click2Fix per mobile** (abilitata per impostazione predefinita)
- Per consentire ai tecnici l'uso di tutti i widget di Click2Fix, selezionare le seguenti opzioni aggiuntive:
  - **Avvia il controllo remoto**
  - **Avvia visualizzazione desktop**
- Caricare gli elenchi di applicazioni da controllare all'avvio delle sessioni (**Elenco di controllo di AppChecker**)

- Caricare un file contenente i requisiti firmware e gli URL di aggiornamento (**Dati firmware**)
- Creare e assegnare pacchetti di impostazioni APN che i tecnici possono inviare ai dispositivi dei clienti mediante push.
- Caricare e assegnare elenchi di Collegamenti Web che i tecnici possono inviare ai clienti mediante push

Impostazione di Rescue per il controllo di app indesiderate o mancanti (Elenco di controllo di AppChecker)

Caricare un elenco di applicazioni che Rescue cercherà alla connessione a un dispositivo Android o BlackBerry.

1. Seleziona la scheda **Impostazioni globali**.
2. In **Impostazioni dispositivo mobile** > **Caricamento dell'elenco di AppChecker** , fare clic su **Sfoglia** e selezionare il file contenente l'elenco delle applicazioni che i tecnici possono controllare.

    Importante: Scaricare il file XML modello, per assicurarsi di utilizzare il formato corretto.
3. Fai clic su **Carica**.
   Il file selezionato viene caricato.
4. Fai clic su **Salva modifiche**.
   I dati vengono resi disponibili in Click2Fix.

Come funziona per il tecnico? Nella Console dei tecnici, la barra degli avvisi di Click2Fix informa il tecnico quando viene rilevata un'app indesiderata o mancante.

Impostazione di Rescue per il controllo di problemi di firmware

Caricare un file che Rescue utilizza per identificare quando il firmware di un dispositivo non è corrente. Il file contiene le proprietà del sistema operativo e può includere un collegamento alla versione corrente del firmware.

1. Seleziona la scheda **Impostazioni globali**.
2. In **Impostazioni dispositivo mobile** > **Caricamento dei dati del firmware** , fare clic su **Sfoglia** e selezionare il file contenente i requisiti firmware e gli URL che portano i clienti alle versioni correnti del firmware.

    Importante: Scaricare il file XML modello, per assicurarsi di utilizzare il formato corretto.
3. Fai clic su **Carica**.
   Il file selezionato viene caricato.
4. Fai clic su **Salva modifiche**.
   I dati vengono resi disponibili in Click2Fix.

Come funziona per il tecnico? Nella Console dei tecnici, la barra degli avvisi di Click2Fix informa il tecnico quando viene rilevata una differenza tra il firmware nel dispositivo del cliente e le proprietà definite nel file caricato.

Configurazione delle Impostazioni punto di accesso

Caricare e assegnare pacchetti di impostazioni APN che i tecnici possono inviare ai dispositivi dei clienti mediante push.

1. Caricare i pacchetti di APN. Procedere come segue:

a) Selezionare la scheda **Impostazioni globali**.
b) In **Impostazioni dispositivo mobile** > **Impostazioni punto di accesso** , fare clic su**Nuovo**.
c) Inserire i valori per i campi obbligatori ed eventuali altre impostazioni opzionali:

Opzione	Descrizione
Nome punto di accesso (APN)	Il nome breve della rete del carrier. (Obbligatorio)
Nome impostazione	Il nome come verrà visto dal tecnico nella Console dei tecnici. (Obbligatorio)
Server proxy	L'indirizzo IP del server proxy del carrier a cui si connette il dispositivo del cliente.
Porta server proxy	La porta utilizzata dal dispositivo del cliente per comunicare con il server proxy.
Nome utente	Il nome utente per accedere al server proxy del carrier.
Password	La password per accedere al server proxy del carrier.
Server	L'indirizzo IP del server WAP del carrier.
MMSC	L'URL del server MMS (Multimedia Messaging Service, Servizio di Messaggistica Multimediale) del carrier.
Proxy MMS	L'indirizzo IP e la porta del server MMS del carrier.
MCC	Codice nazione (Mobile Country Code) (Obbligatorio)
MNC	Codice rete mobile (Mobile Network Code) (Obbligatorio)
Tipo	Il tipo di rete del carrier. Generalmente è `internet`, `mms` o `predefinita`.

d) Fare clic su **Applica** e **Salva modifiche**.

2. Una volta caricati i pacchetti di APN, è necessario renderli disponibili ai gruppi di tecnici. Procedere come segue:
   a) Selezionare un gruppo di tecnici.
   b) Selezionare la scheda **Impostazioni**.
   c) In **Disponibilità delle impostazioni punto di accesso**, selezionare le impostazioni nel pannello a destra e fare clic su **Aggiungi** per renderle disponibili al gruppo.
   d) Salvare le modifiche.

Come funziona per il tecnico? Nella Console dei tecnici, i tecnici possono usare il widget **Rete mobile** > **Impostazione rete** di Click2Fix per eseguire il push delle impostazioni ai clienti.

Impostazione dei Collegamenti Web

Caricare un elenco di Collegamenti Web e assegnarli ai gruppi di tecnici. Dalla scheda di Click2Fix, i tecnici potranno eseguire il push dei collegamenti alla schermata Home del dispositivo del cliente, consentendogli l'accesso rapido ai siti di uso frequente.

1. Caricare i Collegamenti Web che i tecnici possono inviare mediante push. Procedere come segue:
   a) Selezionare la scheda **Impostazioni globali**.
   b) In **Impostazioni dispositivo mobile** > **Collegamenti Web** , fare clic su **Nuovo**.

c) Nel campo **Etichetta icona**, assegnare un nome all'icona. Sarà il nome visto dai tecnici prima del push e anche dai clienti dopo il push.

d) Inserire l'**URL** che i tecnici possono inviare.

Importante: Usare il formato `http://` o `https://`.

e) Caricare l'**Icona** che i tecnici possono inviare. Sarà l'icona vista dai tecnici prima del push e anche dai clienti dopo il push.

Importante: Requisiti dell'icona:

- formato .png
- Stessa larghezza e altezza
- Max. 512 pixel in larghezza e altezza

Importante: Non dimenticare di fare clic su **Carica**.

f) Fare clic su **Applica** e **Salva modifiche**.

2. Una volta caricati i Collegamenti Web, è necessario renderli disponibili ai gruppi di tecnici. Procedere come segue:

   a) Selezionare un gruppo di tecnici.

   b) Selezionare la scheda **Impostazioni**.

   c) In **Disponibilità Collegamenti Web**, selezionare i collegamenti nel pannello a destra e fare clic su **Aggiungi** per renderli disponibili al gruppo.

   d) Salvare le modifiche.

Come funziona per il tecnico? Nella Console dei tecnici, i tecnici possono usare il widget **Collegamenti Web** di Click2Fix per eseguire il push dei collegamenti Web ai clienti.

Impostazione delle autorizzazioni alla configurazione di dispositivi mobili

Impostare le configurazioni del dispositivo gestibili dai tecnici durante le sessioni con dispositivi mobili

Tali impostazioni valgono solo per i tecnici con licenza Rescue+Mobile appartenenti a un gruppo di tecnici con l'autorizzazione **Configura impostazioni dispositivo mobile**.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. Sotto **Configurazione del dispositivo mobile**, selezionare le funzioni da rendere disponibili ai tecnici nella scheda Configurazione del dispositivo della Console dei tecnici. Queste impostazioni non si applicano alla scheda Click2Fix.

Opzione	Descrizione
E-mail (IMAP/POP)	Consente ai tecnici di modificare le impostazioni e-mail di un dispositivo iOS.
Exchange ActiveSync	Consente ai tecnici di modificare le impostazioni di ActiveSync per Exchange di un dispositivo iOS.

Opzione	Descrizione
APN	Consente ai tecnici di modificare le impostazioni APN di un dispositivo iOS o Android.
Passcode	Consente ai tecnici di modificare le impostazioni Passcode di un dispositivo iOS.
Restrizioni	Consente ai tecnici di modificare le impostazioni Limitazioni un dispositivo iOS.
Clip web	Consente ai tecnici di inviare Clip web a un dispositivo iOS.
Wi-Fi	Consente ai tecnici di modificare le impostazioni Wi-Fi di un dispositivo iOS o Android.

4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Personalizzazione degli SMS di invito alle sessioni

È possibile personalizzare gli SMS inviati ai dispositivi mobili quando i tecnici invitano i clienti alle sessioni Rescue.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Personalizzazione SMS di invito alla sessione**, inserire dei valori personalizzati:

Opzione	Descrizione
Testo sopra l'URL	Il testo visualizzato sopra l'URL da cui scaricare l'applet.
URL	L'URL su cui il destinatario deve fare clic per scaricare l'applet.
Testo sotto l'URL	Il testo visualizzato sotto l'URL da cui scaricare l'applet. Deve contenere il parametro per il numero di identificazione dell'applet: `$PINCODE$`
Avvio automatico dell'applet per Android tramite SMS	Selezionare questa opzione per evitare il download dell'applet Mobile se questa è già installata nel dispositivo Android del cliente. Un listener SMS rileverà il codice sessione in entrata e chiederà al cliente di accettare l'SMS in entrata e di avviare l'applet.

4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi

- Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Personalizzazione dell'aspetto dell'applet Mobile

Gli Amministratori possono cambiare il logo visualizzato dai clienti che usano un dispositivo BlackBerry.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** o il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Applet del cliente**, caricare il logo da usare per il canale o il gruppo di tecnici selezionato.

   Il logo deve essere un file bitmap (bmp) 78x32 di dimensioni non superiori a 8192 byte.

Suggerimento: Scaricare il modello del logo per vedere un logo di esempio conforme con tutti i requisiti di formato.

Impostazione delle opzioni dell'applet Mobile

Usare queste impostazioni per controllare il comportamento dell’applet Mobile.

1. Nell’albero dell’organizzazione, selezionare il gruppo di tecnici con cui si desidera operare.
2. Selezionare la scheda **Impostazioni**.
3. In **Applet Mobile**, selezionare le seguenti opzioni:

Opzione	Descrizione	Piattaforme supportate
Richiedi all'utente l'opzione di disinstallazione	Se questa opzione è selezionata, i clienti Windows Mobile e Symbian avranno la possibilità di disinstallare l'applet Mobile al termine di ciascuna sessione. Il messaggio visualizzato dal cliente è "Mantenere l'applet Rescue per supporto futuro?"	(Windows Mobile) (Symbian) **Nota:** A partire dalla release di ottobre 2015, LogMeIn Rescue non supporta più Windows Mobile e Symbian.
Visualizza le Condizioni per l'utilizzo personalizzate	Utilizzare questa funzione per far conoscere ai clienti le Condizioni per l'utilizzo della propria organizzazione. Immettere l'URL in cui sono memorizzate le Condizioni per l'utilizzo. Selezionare **solo la prima volta** se si desidera che i clienti vedano le Condizioni per l'utilizzo personalizzate solo la prima volta che usano il servizio, ma non le volte successive. Selezionare **ogni volta** se si desidera che i clienti vedano le	Android (Windows Mobile) (Symbian) **Nota:** A partire dalla release di ottobre 2015, LogMeIn Rescue non supporta

Opzione	Descrizione	Piattaforme supportate
	Condizioni per l'utilizzo personalizzate ogni volta che usano il servizio.	più Windows Mobile e Symbian.
Avvio automatico dell'applet tramite SMS	Selezionare **Avvio automatico dell'applet tramite SMS** per evitare il download dell'applet Mobile se questa è già installata nel dispositivo Windows Mobile del cliente. Un listener SMS rileverà il codice sessione in entrata e chiederà al cliente di accettare l'SMS in entrata e di avviare l'applet. L'impostazione analoga per Android è disponibile in **Personalizzazione SMS di invito alla sessione** > **Avvio automatico dell'applet per Android tramite SMS** .	(Windows Mobile) (Symbian) Android **Nota:** A partire dalla release di ottobre 2015, LogMeIn Rescue non supporta più Windows Mobile e Symbian.

4. Salvare le modifiche.
   - Fare clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici selezionato.
   - Fare clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione.

Collegamento a Google Play per le sessioni Android

Nella connessione a un dispositivo Android, il tecnico può inviare al cliente un collegamento a Google Play nell'SMS di invito alla sessione.

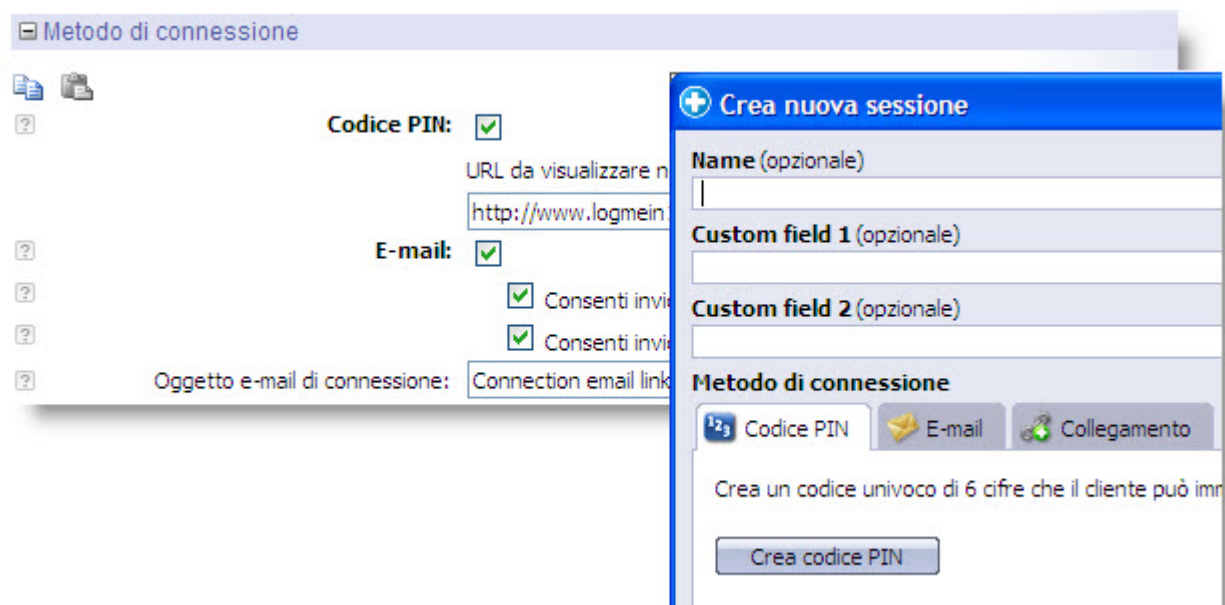
Ad esempio, una ditta chiamata “Supporto ACME” desidera indirizzare i propri clienti a scaricare l'applicazione “Rescue Mobile per Supporto ACME”. A tale scopo utilizza il collegamento inviato per SMS anziché chiedere verbalmente al cliente di cercare l'applicazione in Google Play.

Percorso rapido: Gli amministratori impostano il collegamento personalizzato in **Impostazioni globali** > **URL di Google Play personalizzato** .

Come funziona? Quando il cliente apre l'SMS di invito alla sessione, non vede un collegamento a Google Play, ma un normale collegamento a una sessione Rescue: `http://rescuemobile.com/xxxxxx`, in cui `xxxxxx` è il codice PIN della sessione. Il servizio associa il codice PIN al tecnico e reindirizza il cliente al collegamento a Google Play specificato nel Centro amministrativo.

Controllo dell'avvio e della gestione delle sessioni

Impostazione dei metodi di connessione disponibili ai tecnici

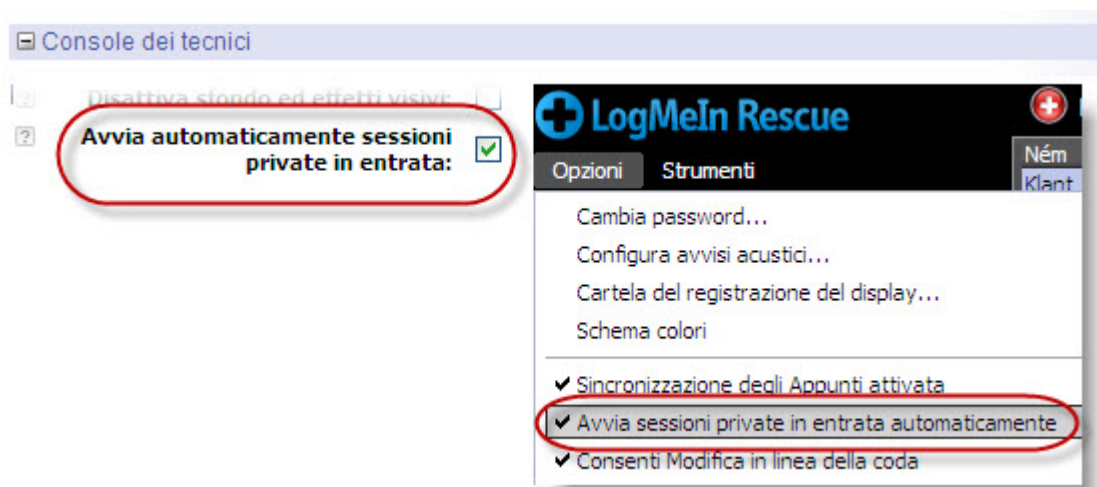
È possibile scegliere i metodi di connessione da rendere disponibili ai tecnici nella finestra di dialogo **Crea nuova sessione** della Console dei tecnici.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. Sotto **Metodo di connessione**, selezionare i metodi di connessione da consentire.

Opzione	Descrizione
Codice PIN	Consente ai tecnici di usare il metodo di connessione con Codice PIN. Inserire l'URL del sito usato dai clienti per inserire il PIN di sessione. Il valore verrà visualizzato ai tecnici nella scheda Codice PIN della finestra di dialogo Crea nuova sessione. **Figura 1: Console dei tecnici, Finestra di dialogo Crea nuova sessione, con l'URL da visualizzare nella creazione di sessioni con codice**
Consenti invio e-mail tramite client predefinito	Consente ai tecnici di usare il metodo di connessione tramite e-mail e di inviare l'e-mail usando il proprio client e-mail predefinito.
Consenti invio e-mail tramite server Rescue	Consente ai tecnici di usare il metodo di connessione tramite e-mail e di inviare l'e-mail usando i server LogMeIn Rescue.
Oggetto e-mail di connessione	La riga predefinita dell'oggetto di tutte le e-mail di connessione alle sessioni. I tecnici possono modificare la riga dell'oggetto nel proprio client e-mail.
Testo e-mail di connessione	Il testo introduttivo predefinito di tutte le e-mail di connessione alle sessioni. I tecnici possono modificare il testo nel proprio client e-mail.
Collegamento	Consente ai tecnici di usare il metodo di connessione con Collegamento.
SMS	Consente ai tecnici con licenza Rescue+Mobile di usare il metodo di connessione con SMS.

4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente

- Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
- Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Impostazione dell'avvio automatico delle sessioni private

Gli Amministratori possono impostare tutte le sessioni con Codice PIN, Collegamento o SMS in modo che passino direttamente dallo stato di Connessione allo stato di Attiva. Per i tecnici non sarà possibile modificare l'opzione **Avvia automaticamente sessioni private in entrata** nella Console dei tecnici.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. Sotto **Console dei tecnici**, selezionare **Avvio automatico delle sessioni private in entrata**.
4. Salva le modifiche.

   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Impostazione del trasferimento automatico delle sessioni di canale

È possibile ridurre i tempi d'attesa dei clienti per le sessioni basate su canale trasferendo automaticamente le sessioni in attesa su un altro canale. Impostare il tempo di attesa prima di avviare un trasferimento al canale ricevente selezionato. Il completamento del trasferimento in corso potrebbe richiedere fino a 90 secondi in più.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.

3. In **Gestione sessioni**, selezionare **Trasferimento automatico delle sessioni in attesa**.
4. Impostare il tempo (in minuti) di attesa prima di avviare un trasferimento al canale ricevente selezionato.
5. Fai clic su **Salva modifiche**.

Nota: Non è possibile salvare questa impostazione per tutti i canali.

Dal punto di vista del tecnico, lo stato di tutte le sessioni trasferite automaticamente verrà visualizzato come **In uscita** nella coda del canale di origine e come **In entrata** nella coda del canale ricevente.

Impostazione dell'avvio automatico delle sessioni di canale

È possibile ridurre i tempi di attesa dei clienti per le sessioni basate su canale attivando automaticamente le sessioni presso il tecnico meno occupato al momento (ovvero il tecnico con il minor numero di sessioni attive o il maggior tempo di inattività al momento dell'arrivo della sessione).

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Gestione sessioni**, selezionare la casella di controllo **Avvio automatico delle sessioni in attesa**. Le sessioni verranno avviate automaticamente solo nei casi in cui il tecnico sta gestendo un numero di sessioni inferiore alla soglia definita nell'elenco a discesa **...meno di X sessioni attive**.

   Suggerimento: Selezionare un valore pari a 10 per avviare automaticamente le sessioni, indipendentemente dal numero delle sessioni attive gestite al momento dal tecnico.

4. Fai clic su **Salva modifiche**.

Nota: Non è possibile salvare questa impostazione per tutti i canali.

Come impedire ai tecnici di trasferire le sessioni a canali senza operatore

Un amministratore può fare in modo che i tecnici possano trasferire le sessioni solo a canali con tecnici disponibili.

Questa funzione consente di evitare ai clienti lunghi tempi di attesa dovuti a canali senza operatore.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Gestione sessioni**, selezionare la casella di controllo **Limitazione al trasferimento delle sessioni in entrata**.
4. Salvare le modifiche.
   - Fare clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al canale corrente.
   - Fare clic su **Salva impostazioni in tutti i canali** per applicare l'impostazione a tutti i canali dell'organizzazione.

Esclusione di un tecnico dall’avvio automatico delle sessioni di canale

Un amministratore può escludere l’opzione di avvio automatico delle sessioni in attesa per i singoli tecnici.

L’uso di questa funzione è consigliato per i supervisori da escludere dall’indirizzamento delle sessioni. Ciò può accadere ad esempio qualora un amministratore acceda in qualità di tecnico per monitorare i tecnici usando la funzione di monitoraggio della Console dei tecnici. Per evitare che l’amministratore venga interrotto da nuove sessioni, selezionare l’opzione **Non avviare automaticamente le sessioni in attesa**.

1. Nell'albero dell'organizzazione, selezionare il tecnico da escludere dall’indirizzamento delle sessioni di canale.
2. Selezionare la scheda **Organizzazione**.
3. Selezionare **Non avviare automaticamente le sessioni in attesa**.
4. Fai clic su **Salva modifiche**.

Programmazione dell'Orario di lavoro e del comportamento in condizioni di "Nessun tecnico disponibile" per un canale

È possibile applicare un orario di lavoro a un canale e di impostare il comportamento predefinito in risposta a richieste che arrivano quando non è disponibile nessun tecnico.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Nessun tecnico disponibile e Pianificazione**, scegliere l'**Ora di inizio** e l'**Ora di fine** della giornata lavorativa.
4. Scegliere il **Fuso orario** da associare all'orario di lavoro selezionato.
5. Deselezionare la casella di controllo relativa a ciascun giorno da *non* considerare come giornata lavorativa.
6. Impostare il comportamento predefinito in risposta a sessioni che arrivano **durante l'orario di lavoro, in assenza di tecnici disponibili** e **al di fuori dell'orario di lavoro**.

Opzione	Descrizione
Mantieni attive le sessioni	Seleziona **Mantieni attive le sessioni** se desideri mantenere in coda tutte le sessioni, anche quando non ci sono tecnici in linea e disponibili.
Informa i tecnici delle sessioni in attesa per e-mail	Seleziona **Informa i tecnici delle sessioni in attesa per e-mail** se desideri inviare un messaggio e-mail ai tecnici competenti quando nessun tecnico ha eseguito l'accesso e si riceve una richiesta di supporto in entrata. Dall'indirizzo alerts@LogMeInRescue.com verrà inviato un messaggio e-mail a tutti i tecnici in grado di gestire questa richiesta di supporto.
Interrompi sessioni e visualizza questa pagina Web per il cliente	Seleziona **Interrompi sessioni e visualizza questa pagina Web per il cliente** se desideri visualizzare una pagina Web specifica per il

Opzione	Descrizione
	cliente quando nessun tecnico è disponibile. Inserisci l'URL della pagina Web da visualizzare nel campo corrispondente.

7. Salvare le modifiche.
   - Fare clic su **Salva modifiche** per attivare il modulo per il canale selezionato.
   - Fare clic su **Salva impostazioni in tutti i canali** per applicare le medesime impostazioni a tutti i canali dell'organizzazione.

Impostazione del comportamento in condizioni di "Nessun tecnico disponibile" per sessioni private

È possibile impostare il comportamento predefinito in risposta a richieste che arrivano quando nessun tecnico è disponibile.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Nessun tecnico disponibile**, selezionare le seguenti opzioni:

Opzione	Descrizione
Mantieni attive le sessioni	Seleziona **Mantieni attive le sessioni** se desideri mantenere in coda tutte le sessioni, anche quando non ci sono tecnici in linea e disponibili.
Informa i tecnici delle sessioni in attesa per e-mail	Seleziona **Informa i tecnici delle sessioni in attesa per e-mail** se desideri inviare un messaggio e-mail ai tecnici competenti quando nessun tecnico ha eseguito l'accesso e si riceve una richiesta di supporto in entrata. Dall'indirizzo alerts@LogMeInRescue.com verrà inviato un messaggio e-mail a tutti i tecnici in grado di gestire questa richiesta di supporto.
Interrompi sessioni e visualizza questa pagina Web per il cliente	Seleziona **Interrompi sessioni e visualizza questa pagina Web per il cliente** se desideri visualizzare una pagina Web specifica per il cliente quando nessun tecnico è disponibile. Inserisci l'URL della pagina Web da visualizzare nel campo corrispondente.

4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Impostazione di timeout e avvisi

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** o il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Timeout**, selezionare le seguenti opzioni:

Opzione	Descrizione
Periodo di validità codice privato	Il periodo di validità di un codice o di un collegamento. Se un cliente cerca di avviare una sessione dopo che è trascorso questo periodo, riceverà un messaggio in cui verrà informato che il codice o il collegamento è scaduto.
Timeout sessioni di connessione	Il tempo di validità di una sessione di connessione. La sessione verrà rimossa dalla coda della Console dei tecnici al superamento del tempo indicato.
Timeout sessioni in attesa	Il tempo, in minuti, dopo il quale una sessione in attesa (una sessione in una coda che non è stata ancora prelevata) viene eliminata dalla coda di un tecnico. La sessione viene visualizzata in rosso prima di essere rimossa. Il periodo può durare da 1 a 999 minuti. Un valore pari a 0 indica che le sessioni hanno validità illimitata.
Timeout di inattività sessioni attive	Il tempo, in minuti, dopo il quale una sessione attiva viene terminata, se non viene intrapresa alcuna azione da parte del tecnico o del cliente. Alcuni processi, quali i seguenti, impediscono il timeout: una sessione di controllo remoto, condivisione dello schermo o di gestione file attiva, un trasferimento di file in attesa, una finestra di dialogo di salvataggio aperta o l'installazione remota di una Calling Card in attesa. Il periodo può durare da 1 a 999 minuti. Un valore pari a 0 indica che una sessione attiva ha validità illimitata. Le sessioni In sospeso non scadono mai.
Avvisi di timeout	È possibile utilizzare colori predefiniti per evidenziare gli avvisi di sessione scaduta e sessione in attesa. È possibile specificare in secondi i tempi di connessione e/o attesa, nonché l'invio di più avvisi per aumentare la priorità delle sessioni in attesa nella Console dei tecnici.

4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Canale o al Gruppo di tecnici selezionato
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i canali/gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Canali o Gruppi di tecnici dell'organizzazione
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi

Monitoraggio e interazione con le sessioni

Gli amministratori utilizzano la scheda Sessioni per gestire le sessioni di supporto di LogMeIn Rescue. È possibile avviare, trasferire, chiudere o sospendere una sessione direttamente nella scheda **Sessioni**.

Visualizzazione delle informazioni di sessione

Gli amministratori utilizzano la scheda Sessioni per gestire le sessioni di supporto di LogMeIn Rescue. È possibile avviare, trasferire, chiudere o sospendere una sessione direttamente nella scheda Sessioni.

1. Nell'albero dell'organizzazione, selezionare il **gruppo di tecnici**, il **canale** o il **tecnico** di cui visualizzare le informazioni di sessione.
2. Selezionare la scheda **Sessioni**.
   Vengono visualizzate le sessioni relative al Gruppo di tecnici, al Canale o al Tecnico selezionato. È possibile visualizzare una semplice istantanea delle sessioni attive e in attesa, includendo il nome del tecnico o dei tecnici che gestiscono le sessioni, gli orari di avvio delle sessioni e se le sessioni siano su canale o private.

Suggerimento: Per visualizzare informazioni di sessione relative a un altro Gruppo di tecnici, Canale o Tecnico, selezionare semplicemente una nuova voce nell'albero dell'organizzazione per aggiornare la scheda Sessione.

Avvio di una sessione

È possibile avviare manualmente le sessioni, direttamente dalla scheda **Sessioni** del Centro amministrativo.

1. Selezionare la sessione desiderata dall'elenco delle sessioni nella scheda **Sessione**, quindi fare clic su **Avvia**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo Crea nuova sessione.
2. Selezionare il tecnico, il gruppo di tecnici o il canale per cui si desidera avviare la sessione.
   Verrà richiesto di confermare la selezione.
3. Fare clic su **OK** per avviare la sessione.
   La sessione verrà visualizzata nell'elenco delle sessioni del tecnico, gruppo di tecnici o canale per il quale è stata avviata.

   Suggerimento: Potrebbe essere necessario fare clic su **Aggiorna** per poter visualizzare il cambiamento.

Trasferimento di una sessione

È possibile trasferire manualmente le sessioni, direttamente dalla scheda **Sessioni** del Centro amministrativo.

Promemoria: Le sessioni su dispositivi mobili possono essere trasferite solo a tecnici che dispongono di una sottoscrizione a Rescue+Mobile valida.

1. Selezionare la sessione desiderata dall'elenco delle sessioni nella scheda **Sessione**, quindi fare clic su **Trasferisci**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo Trasferisci.
2. Digitare una descrizione nella casella **Commento** (specificando, ad esempio, il motivo del trasferimento o una breve descrizione della situazione).
3. Selezionare il tecnico, il gruppo di tecnici o il canale al quale si desidera trasferire la sessione.
   Verrà richiesto di confermare la selezione.
4. Fare clic su **OK** per eseguire il trasferimento.
   La sessione verrà visualizzata nell'elenco delle sessioni del tecnico, gruppo di tecnici o canale al quale è stata trasferita.

   Suggerimento: Potrebbe essere necessario fare clic su **Aggiorna** per poter visualizzare il cambiamento.

Il tecnico originale visualizzerà la sessione come "trasferita" nella sua Console dei tecnici. Qualsiasi eventuale commento aggiunto dall'amministratore durante il trasferimento verrà visualizzato nel campo **Trasferimento da parte di**.

Gestione dei computer senza operatore

Accesso in assenza di operatore

L'accesso in assenza di operatore consente al tecnico di connettersi a un computer remoto quando presso di questo non è presente alcun utente.

Talvolta i tecnici non hanno modo di risolvere un problema in una singola sessione Rescue, perché l'intervento richiesto è troppo laborioso oppure perché il cliente ha bisogno del computer. In teoria il tecnico e il cliente potrebbero concordare un orario per una seconda sessione, ma per il tecnico è più pratico continuare il suo lavoro in un secondo momento, quando risulta comodo per tutti, anche se il cliente non è presente.

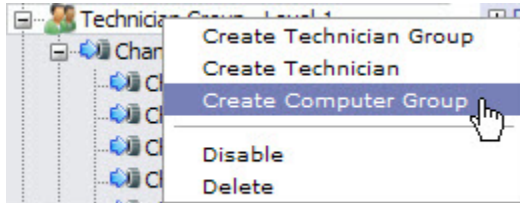
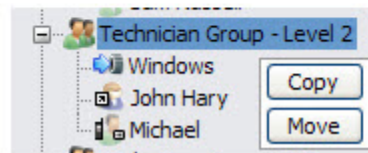
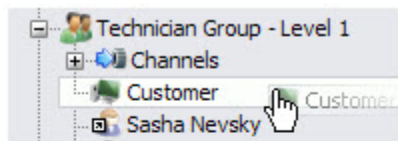
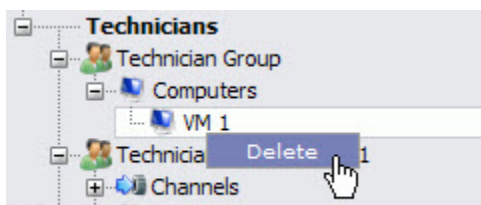
Assegnazione o eliminazione di computer senza operatore

Con la scheda Computer è possibile gestire i computer senza operatore che sono accessibili a un'unità dell'organizzazione.

Un computer viene aggiunto all'organizzazione Rescue ogni volta che un cliente concede diritti di accesso in assenza di operatore a un tecnico.

A ciascun computer viene assegnato il nome immesso nel campo **Nome** per la sessione durante la quale è stato abilitato l'accesso in assenza di operatore.

1. Selezionare la directory principale **Tecnici** o un **Gruppo di tecnici** nell'albero dell'organizzazione.
2. Selezionare la scheda **Computer**.
   Viene visualizzato l'elenco di tutti i computer con accesso in assenza di operatore assegnati all'unità selezionata.
3. Selezionare i computer desiderati e scegliere un'azione:
   - Usare **Copia...** per assegnare i computer selezionati a un altro Gruppo di tecnici o Gruppo di computer, mantenendo comunque l'assegnazione corrente.
   - Usare **Sposta...** per assegnare i computer selezionati a un Gruppo di tecnici o Gruppo di computer diverso.
   - Fare clic su **Elimina** per eliminare le assegnazioni selezionate. Tutte le altre assegnazioni rimarranno valide.
   - Per revocare l'accesso in assenza di operatore a un determinato computer, selezionare tutte le assegnazioni e fare clic su **Elimina**.
4. Confermare l'operazione.
   La nuova assegnazione viene riportata nell'albero dell'organizzazione e nella scheda Computer.

Suggerimento: Per creare un Gruppo di computer, fare clic con il pulsante destro del mouse su un **Gruppo di tecnici**, quindi selezionare **Crea gruppo di computer**.

Suggerimento: Usare il trascinamento per assegnare singoli computer a Gruppi di tecnici, Gruppi di computer o tecnici.

Suggerimento: Fare clic con il pulsante destro del mouse su un elemento per eliminare una singola assegnazione.

Impostazione del metodo di autenticazione per l'accesso in assenza di operatore

È necessario stabilire in che modo i tecnici dovranno autenticarsi quando effettuano l'accesso a un computer senza operatore.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.

2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Accesso in assenza di operatore**, impostare l'opzione **Il tecnico immette le credenziali amministrative all'avvio di ogni sessione**:
   - Deselezionare questa opzione per consentire ai tecnici di autenticarsi in un computer senza operatore usando le credenziali del cliente. Questa è l'impostazione predefinita.

      Importante: Quando i tecnici si autenticano usando le credenziali del cliente, la durata dell'accesso in assenza di operatore è limitata a due settimane.

   - Selezionare questa opzione per costringere il tecnico a immettere credenziali amministrative valide all'avvio di ogni sessione in assenza di operatore.
4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Monitoraggio del desktop di un tecnico

Monitoraggio del desktop di un tecnico

Questa funzione consente agli amministratori di visualizzare il desktop dei tecnici della propria organizzazione dalla Console dei tecnici di LogMeIn Rescue.

Requisiti:

- Questa funzione può essere usata dagli amministratori principali e dagli amministratori che dispongano sia della licenza di amministratore che della licenza di tecnico.
- Sia l'amministratore che il tecnico monitorato devono avere una versione della Console dei tecnici in cui sia abilitato il Monitoraggio tecnici.
- Gli amministratori principali hanno facoltà di monitorare tutti i tecnici di un'organizzazione.
- Gli amministratori possono monitorare tutti i tecnici del Gruppo di tecnici per il quale dispongono di diritti di amministratore.

Limitazione: Il monitoraggio del desktop dei tecnici con in esecuzione la Console dei tecnici per Mac non è supportato.

Promemoria: Il monitoraggio dei tecnici viene avviato dalla Console dei tecnici, non dal Centro amministrativo.

1. Nella barra degli strumenti Sessione della Console dei tecnici, fai clic sul pulsante **Monitoraggio**.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo **Monitoraggio tecnici**.
2. Nella finestra di dialogo **Monitoraggio tecnici**, seleziona il tecnico da monitorare.

   Nota: L'elenco dei tecnici visibili nella finestra di dialogo **Monitoraggio tecnici** dipende dalle autorizzazioni concesse da un amministratore Rescue.

   Opzionale: Nelle organizzazioni di grandi dimensioni è possibile usare il campo **Filtro** per individuare i tecnici.
3. Fai clic su **OK**.
   Viene stabilita una connessione con il computer del tecnico e nell'area di lavoro della Console dei tecnici appare una nuova scheda Sessione con il nome del tecnico.
4. Devi autenticarti nel computer del tecnico. Nella scheda Sessione con il nome del tecnico, seleziona un metodo di autenticazione.

   - Seleziona **Usa credenziali correnti** per inviare le credenziali Windows usate per accedere alla sessione Windows corrente. Devi disporre di diritti di amministratore Windows o comunque di diritti di utente per il computer da monitorare.
   - Seleziona **Aggiungi nome utente e password** per usare una combinazione diversa con diritti di utente validi per il computer da monitorare.

Suggerimento: Se nel campo **Nome utente** viene richiesto il nome del dominio, i formati ammessi sono `nome utente@dominio` e `dominio\nome utente`.

- Seleziona **Richiedi autorizzazione** per chiedere al tecnico l'autorizzazione a monitorare il suo desktop.

5. Fai clic su **Avvia monitoraggio**.
   Il desktop del tecnico viene visualizzato nella scheda Sessione dell'area di lavoro della Console dei tecnici.

Impostazione delle opzioni per il monitoraggio dei tecnici

È possibile impostare i requisiti di autenticazione per gli amministratori che tentano di monitorare il desktop di un tecnico, nonché controllare la modalità di notifica dei tecnici quando sono oggetto di monitoraggio.

1. Seleziona la scheda **Impostazioni globali**.
2. In **Monitoraggio tecnici**, selezionare le seguenti opzioni:

Opzione	Descrizione
Credenziali richieste per autenticazione	Selezionare questa opzione per consentire il monitoraggio solo da parte di utenti che dispongono di un account di amministratore sul computer del tecnico. Selezionare **qualsiasi utente** per consentire il monitoraggio da parte di utenti con un account utente di qualsiasi tipo nel computer del tecnico monitorato.
Informa il tecnico quando viene effettuato il monitoraggio del desktop	Selezionare questa opzione per fare in modo che i tecnici monitorati ricevano una notifica quando sono oggetto di monitoraggio. Quando la notifica è disattivata, ai tecnici viene visualizzato un messaggio con un elenco degli utenti autorizzati a monitorare il proprio desktop senza notificarlo.

3. Fare clic su **Salva modifiche**.
   Le impostazioni verranno applicate a tutti gli amministratori dell'organizzazione Rescue.

Controllo dello stato dei tecnici

Impostazione dei controlli di stato del tecnico (Massimo di sessioni, Occupato, Non al computer, Disconnessione automatica)

Rescue offre un gruppo di impostazioni che aiutano a controllare lo stato del tecnico.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Console dei tecnici**, selezionare le seguenti opzioni:

Opzione	Descrizione
Il tecnico può gestire un massimo di X sessioni attive	Impostare il numero massimo di sessioni simultanee che si desidera lasciar gestire ai tecnici. Una volta raggiunto il numero massimo, il tecnico non potrà attivare nuove sessioni.
Lo stato del tecnico diventa automaticamente Occupato nel caso in cui gestisca più di X sessioni attive	Non è possibile trasferire sessioni a un tecnico Occupato, tuttavia un tecnico in stato di Occupato potrà visualizzare tutte le sessioni presenti nella sua coda e prelevarne di nuove.
Lo stato del tecnico passa automaticamente a Non al computer dopo X min. di inattività	Non è possibile trasferire sessioni a un tecnico Non al computer, tuttavia un tecnico in stato di Non al computer potrà visualizzare tutte le sessioni presenti nella sua coda e prelevarne di nuove.
Disconnessione automatica del tecnico dopo X min. di inattività	L'inattività viene misurata come il tempo in cui non viene eseguita nessuna azione nel browser in cui è in esecuzione la Console dei tecnici. Alcuni processi in esecuzione della Console dei tecnici, quali i seguenti, impediscono la disconnessione automatica: una sessione di controllo remoto, condivisione dello schermo o di gestione file attiva, un trasferimento di file in attesa o una finestra di dialogo di salvataggio aperta.

4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Personalizzazione dell'interfaccia della Console dei tecnici

Vedere anche:

• *possibilità di nascondere le funzioni disabilitate* alla pagina 17
• *Impostazione dei metodi di connessione disponibili ai tecnici* alla pagina 38
• *Impostazione dei campi personalizzati* alla pagina 56

Portale contenuti esterno

È possibile aggiungere collegamenti a qualsiasi fonte di informazioni che possa aiutare i tecnici a svolgere il proprio lavoro, ad esempio una Knowledge Base, una documentazione o altro materiale di supporto. I tecnici visualizzeranno un collegamento aggiunto al menu nell'angolo superiore sinistro dell'interfaccia della Console dei tecnici.

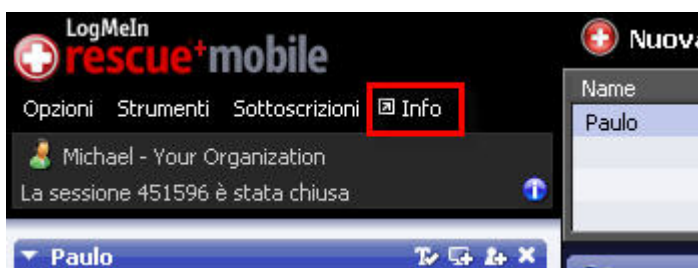



Figura 2: Esempio di collegamento informativo personalizzato

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Portali contenuti**, selezionare **Portale contenuti esterni**.
4. Selezionare **Mostra collegamento nel menu Console dei tecnici** per attivare la funzione.
5. Inserire il **Nome collegamento** così come si desidera che venga visualizzato nella Console dei tecnici.
6. Nel campo **Il collegamento apre una nuova finestra in**, immettere l'URL del sito che verrà aperto quando si fa clic sul collegamento nella Console dei tecnici.
7. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Portale contenuti integrato

Gli amministratori possono impostare un URL che i tecnici possono aprire nella Console dei tecnici.

Questa funzione integra una finestra del browser Internet Explorer all'interno della Console dei tecnici. La finestra può essere impostata per aprire qualsiasi URL.

Impostazione dell'URL del Portale contenuti integrato

L'URL del Portale contenuti integrato viene impostata per Gruppo di tecnici nel Centro amministrativo.

Percorso rapido: scheda Impostazioni > **Portali contenuti** > **Portale contenuti integrato**

URL aperto con la sessione:	Il collegamento specificato viene aperto quando una sessione passa allo stato Attivo.
URL aperto all'avvio:	Il collegamento specificato viene aperto all'avvio della Console dei tecnici, e rimane aperto finché è presente una sessione.

È inoltre possibile inviare all'URL i dati della sessione aggiungendo i seguenti parametri:

- `$cfield0$` Nome del cliente
- `$cfield1$` Campo personalizzato 1
- `$cfield2$` Campo personalizzato 2
- `$cfield3$` Campo personalizzato 3
- `$cfield4$` Campo personalizzato 4
- `$cfield5$` Campo personalizzato 5
- `$platform$` Piattaforma
- `$sessionid$` ID sessione
- `$techid$` ID tecnico
- `$techdescr$` Descrizione tecnico
- `$techemail$` E-mail tecnico
- `$techname$` Nome tecnico
- `$techssoid$` ID Single Sign-On tecnico

- Esempio: `http://myurl.com/$techid$`

Impostazione dei campi personalizzati

Denominazione dei campi personalizzati

I campi personalizzati consentono di raccogliere informazioni sui clienti o sulle sessioni. È possibile impostare il nome dei campi che appaiono nei report e nella Console dei tecnici.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni globali**.
3. In **Campi personalizzati** impostare i nomi dei vari campi.

Opzione	Descrizione
Nome per campo Nome	Questo campo è utilizzato come un identificatore primario della sessione. Alcune organizzazioni potrebbero utilizzare un numero di dipendente o un codice identificativo anziché un determinato nome.
Nome per campi personalizzati	Si tratta di ulteriori identificatori della sessione. I tecnici possono aggiungere questi campi come colonne nel proprio elenco delle sessioni. I tecnici con l'autorizzazione ad usare la funzione di Modifica in linea della coda possono modificare i valori immessi in questi campi durante una sessione.

4. Fare clic su **Salva modifiche**.

I valori dei sono campi vengono immessi dal cliente per le sessioni di canale, dal tecnico per le sessioni private.

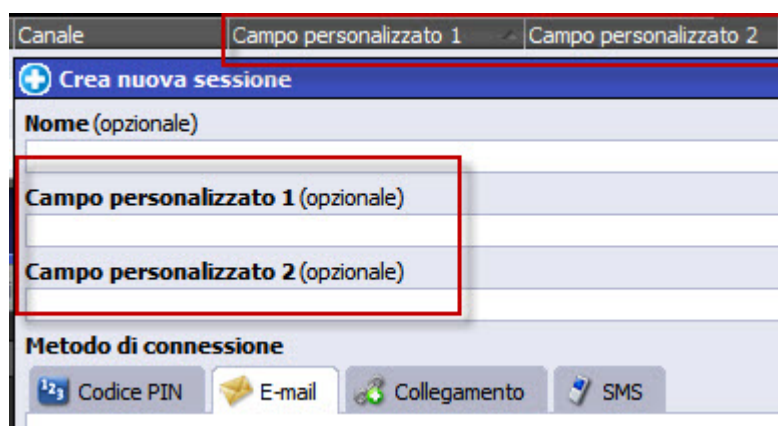



Figura 3: I campi personalizzati come appaiono nella Console dei tecnici

Nota: Per cambiare il nome dei campi personalizzati usati in un Modulo di canale, modificare il codice dei **Moduli personalizzati per supporto in tempo reale** quando lo si integra nel sito Web. Vedere *Rendere un canale disponibile per l'uso* alla pagina 23.

Promemoria: La lingua predefinita utilizzata dall'albero dell'organizzazione del Centro Amministrazione, i nomi dei canali e i campi personalizzati nella scheda Impostazioni globali sono impostati in base alla lingua utilizzata al momento della registrazione dell'account LogMeIn Rescue. Questa funzionalità protegge i campi personalizzati e i nomi delle entità dell'albero dell'organizzazione da modifiche accidentali.

Attivazione di campi personalizzati per sessioni private

I campi personalizzati appaiono nella Console dei tecnici, nella finestra di dialogo Crea nuova sessione. Vengono visualizzati dal tecnico durante la creazione di una nuova sessione.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Campi personalizzati (sessioni private)**, selezionare le seguenti opzioni:
   - Selezionare **Attivo** per attivare un campo personalizzato. Verrà visualizzato nella finestra di dialogo Crea nuova sessione.
   - Selezionare **Obbligatorio** per tutti i campi che devono essere compilati dal tecnico prima di creare una sessione
   - Selezionare **Testo libero** per consentire ai tecnici di immettere qualsiasi testo nella casella di testo del campo (fino a 64 caratteri).
   - Selezionare **A discesa** per aggiungere al campo elenchi a discesa
4. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Impostazione di valori predefiniti per il controllo remoto

Impostazione della registrazione delle schermate

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Registrazione delle schermate**, selezionare le seguenti opzioni:

Opzione	Descrizione
Registrazione forzata delle schermate	Selezionare questa opzione per registrare tutte le sessioni di Controllo remoto e Visualizzazione del desktop condotte da membri del Gruppo di tecnici selezionato.
Consenti il controllo remoto quando non è possibile salvare la registrazione delle schermate	Selezionare questa opzione se si desidera consentire ai tecnici l'esecuzione delle sessioni di controllo remoto anche se non è possibile salvarne la registrazione. Disattivando questa opzione, i tecnici possono avviare il controllo remoto solo se è possibile salvare la registrazione delle schermate nel loro computer. Inoltre, se si verifica un errore durante la registrazione delle schermate, il controllo remoto viene terminato.
Posizione delle registrazioni delle schermate	Specificare un percorso centrale in cui salvare le sessioni registrate. È possibile salvarle localmente, in un percorso di rete o in un server FTP, HTTP o HTTPS. Esempi: • Network: \\computer\percorso directory. Ad esempio, \\supporto\registrazioni • Locale: C:\registrazioni • Server esterno: <protocollo>://<utente>:<password>@<dominio>:<porta><percorso><extra>, in cui <protocollo> è ftp, http e https. Ad esempio, ftp://utente:password@azienda.org:21/registrazioni **Limitazione:** Per i tecnici che utilizzano la Console dei tecnici per Mac, il caricamento delle registrazioni delle schermate su un server HTTP o HTTPS non è disponibile. **Suggerimento:** Il nome utente e la password nell'URL sono richiesti solamente se l'host o il proxy richiedono l'autenticazione. Se l'URL non contiene le credenziali, queste verranno richieste dalla Console dei tecnici. Le credenziali nell'URL sono consentite, ma non consigliate.
Caricamento differito delle	Per impostazione predefinita, le registrazioni delle schermate vengono caricate in tempo reale nella posizione, o percorso, di registrazione delle schermate, nel corso della sessione. Questa funzionalità è utile in un ambiente ad elevata larghezza di banda, ma può causare problemi

Opzione	Descrizione
registrazioni delle schermate	prestazionali se un tecnico usa una connessione con larghezza di banda ridotta. Selezionare **Caricamento differito delle registrazioni delle schermate** per salvare temporaneamente tutte le registrazioni delle schermate sull'unità locale del tecnico e caricarle successivamente nel percorso di registrazione delle schermate non appena sarà disponibile una maggiore larghezza di banda. Se la Console dei tecnici viene chiusa durante il caricamento di un file, il caricamento viene avviato al riavvio della Console dei tecnici. Selezionando FTP, HTTP o HTTPS come **Posizione delle registrazioni delle schermate**, il caricamento differito viene abilitato automaticamente, indipendentemente dalle impostazioni.
Formato file	Le sessioni registrate possono essere salvate come file AVI o in formato RCREC. RCREC è un formato proprietario di LogMeIn che si può convertire in file AVI tramite il *Convertitore AVI* di Rescue. Le varie opzioni AVI generano file di dimensioni simili, con alcune differenze in termini di colore e uniformità. È consigliabile fare delle prove per trovare la soluzione che meglio si adatta alle proprie esigenze. L'encoder LogMeIn (RASC) offre la migliore qualità complessiva, ma per la riproduzione richiedere il *codec LogMeIn*. Per visualizzare le registrazioni è necessario disporre del codec appropriato per il tipo di AVI utilizzato.

4. Salva le modifiche.
    - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
    - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
    - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Impostazione del comportamento della Sincronizzazione degli Appunti

È possibile definire le modalità di sincronizzazione degli Appunti durante il controllo remoto.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Console dei tecnici**, selezionare **Sincronizzazione degli Appunti**, quindi selezionare le seguenti opzioni:
    - Selezionare **Usa Appunti comuni per tutte le sessioni** per consentire ai tecnici di copiare negli Appunti elementi memorizzati in più sessioni.
    - Scegliere **Usa Appunti distinti per ciascuna sessione** per assicurare che il materiale copiato in una determinata sessione possa essere incollato nel computer del tecnico, ma mai nel computer di un altro cliente.
4. Salva le modifiche.
    - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
    - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
    - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Disattivazione dello sfondo per tutte le sessioni remote

Durante il controllo remoto è possibile disattivare lo sfondo del desktop e tutti gli effetti dell'interfaccia utente del cliente. Gli effetti dell'interfaccia utente includono gli effetti di transizione (dissolvenza, scorrimento), le ombre sotto i menu e gli effetti di visualizzazione di una traccia durante il trascinamento delle finestre.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Console dei tecnici**, selezionare **Disattiva sfondo ed effetti visivi**.
4. Salva le modifiche.
    - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
    - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
    - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

La casella **Disattiva sfondo ed effetti visivi** nella Console dei tecnici verrà disattivata. Lo sfondo e gli effetti visivi verranno disattivati per tutte le sessioni di controllo remoto.

Impostazione dei sondaggi

Impostazione dei sondaggi tecnici

Gli amministratori possono personalizzare e attivare un sondaggio da far compilare ai tecnici al termine di una sessione.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Sondaggio tecnici**, selezionare le opzioni desiderate:

Opzione	Descrizione
Nessun sondaggio tecnici	Selezionare **Nessun sondaggio tecnici** se non si desidera far compilare un sondaggio ai tecnici al termine delle sessioni.
Usa Sondaggio tecnici Rescue	Selezionare **Usa Sondaggio tecnici Rescue** per raccogliere risposte utilizzando un'interfaccia di sondaggio standard di Rescue. Il modulo può contenere fino a dieci domande, ciascuna con cinque possibili risposte predefinite oppure può includere domande a risposta libera. Il sondaggio verrà mostrato ai tecnici al termine della sessione. I risultati del sondaggio vengono inseriti nel report Sondaggio tecnici, generato nella scheda Report.
Usa Sondaggio tecnici self-hosted	Selezionare **Usa Sondaggio tecnici self-hosted** per reindirizzare i tecnici verso un sondaggio self-hosted o uno strumento di sondaggio di terzi. Immettere l'URL del sondaggio nel campo dell'URL. I tecnici verranno reindirizzati al sito specificato al termine della sessione. In questo caso, i dati del sondaggio non verranno inclusi nel report Sondaggio tecnici, ma verrà utilizzato il sistema adottato dal sito di sondaggio self-hosted o di terzi.
Aggiungi dettagli aggiuntivi della sessione di Rescue a questo URL	Se si utilizza un sondaggio self-hosted o di terzi, selezionare **Aggiungi dettagli aggiuntivi della sessione di Rescue a questo URL** per inviare il valore dell'ID sessione e i campi personalizzati al sondaggio.L'URL del sondaggio verrà allegato con i seguenti dati: `RescueSessionID=xxxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx&CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx` Questi parametri possono essere utilizzati, ad esempio, per associare e un report Rescue a un report esterno. Il sondaggio deve essere codificato in modo tale da accettare questi parametri in una richiesta GET. **Nota:** `CField0`, `CField1` ecc. si riferiscono al **Nome per campo Nome** e ad altri campi personalizzati impostati nella scheda Impostazioni globali. I valori effettivi trasmessi al sondaggio vengono inseriti quando viene generata la sessione.

4. Fare clic sul pulsante **Modifica** vicino a una domanda.
   Viene attivato il campo **Digitare qui la domanda**.
5. Digitare la domanda.

6. Scegliere il tipo di domanda:
   - risposta aperta
   - a discesa
7. Selezionare **obbligatorio** per obbligare i tecnici a rispondere alla domanda.
8. Selezionare **attiva** per attivare la domanda, ovvero per aggiungerla al sondaggio.
   La domanda verrà inclusa nel sondaggio.
9. Fare clic su **Applica** quando si è soddisfatti della domanda.
10. Aggiungere le altre domande desiderate.
11. Salva le modifiche.
    - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
    - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
    - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Suggerimento: Per visualizzare i risultati del sondaggio, aprire la scheda **Report** e generare un report per il **Sondaggio tecnici**.

Impostazione del sondaggio clienti

Gli amministratori possono personalizzare e attivare un sondaggio da far compilare al cliente al termine di una sessione.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Canale** o il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Sondaggio clienti**, selezionare le opzioni desiderate:

Opzione	Descrizione
Nessun sondaggio clienti	Selezionare **Nessun sondaggio clienti** se non si desidera far compilare un sondaggio ai clienti al termine delle sessioni.
Usa Sondaggio clienti Rescue	Selezionare **Usa Sondaggio clienti Rescue** per raccogliere risposte utilizzando un'interfaccia di sondaggio standard di Rescue. Il modulo può contenere fino a dieci domande, ciascuna con cinque possibili risposte predefinite oppure può includere domande a risposta libera. Il sondaggio verrà mostrato ai clienti al termine della sessione. I risultati del sondaggio vengono inseriti nel report Sondaggio clienti, generato nella scheda Report.
Usa sondaggio clienti self-hosted	Selezionare **Usa sondaggio clienti self-hosted** per reindirizzare i clienti verso un sondaggio self-hosted o uno strumento di sondaggio di terzi. Immettere l'URL del sondaggio nel campo dell'URL. I clienti verranno reindirizzati al sito specificato al termine della sessione. In questo caso, i dati del sondaggio non verranno inclusi nel report Sondaggio clienti, ma verrà utilizzato il sistema adottato dal sito di sondaggio self-hosted o di terzi.
Aggiungi dettagli aggiuntivi della	Se si utilizza un sondaggio self-hosted o di terzi, selezionare **Aggiungi dettagli aggiuntivi della sessione di Rescue a questo URL** per inviare il valore dell'ID

Opzione	Descrizione
sessione di Rescue a questo URL	sessione e i campi personalizzati al sondaggio.L'URL del sondaggio verrà allegato con i seguenti dati: `RescueSessionID=xxxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx &CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx` Questi parametri possono essere utilizzati, ad esempio, per associare e un report Rescue a un report esterno. Il sondaggio deve essere codificato in modo tale da accettare questi parametri in una richiesta GET. **Nota:** `CField0`, `CField1` ecc. si riferiscono al **Nome per campo Nome** e ad altri campi personalizzati impostati nella scheda Impostazioni globali. I valori effettivi trasmessi al sondaggio vengono inseriti quando viene generata la sessione.

4. Fare clic su **attiva**, quindi su **modifica** per attivare e modificare le domande.
5. Salva le modifiche.
   - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
   - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
   - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Suggerimento: Per visualizzare i risultati del sondaggio, aprire la scheda **Report** e generare un report **Sondaggio clienti**.

Impostazione di Instant Chat

È possibile impostare Instant Chat come la modalità di esecuzione predefinita per tutte le sessioni con PC e Mac. Vedere *Impostazione dell'applet predefinita (Standard o Instant Chat)* alla pagina 26.

Nota: Instant Chat viene eseguita per impostazione predefinita per tutte le sessioni con dispositivi Palm Pre. Non è richiesta alcuna impostazione.

Suggerimento: Consultare la *Guida alla personalizzazione e integrazione di Rescue (Rescue Customization and Integration Guide, solo in inglese)* per informazioni dettagliate, tra cui suggerimenti per l'implementazione e una guida pratica alla personalizzazione di Instant Chat.

Impostazione della Calling Card

Il metodo di connessione tramite Calling Card

La Calling Card LogMeIn Rescue consente sia connessioni Private che su Canale.

Quando il cliente necessita di supporto, è sufficiente che faccia clic sull'icona della Calling Card per aprire l'applet Calling Card personalizzata del fornitore di supporto.

Diversamente da altre modalità di connessione, la Calling Card deve essere installata nel PC del cliente per poter essere utilizzata. È indicata da un collegamento sul desktop o da un'icona di avvio veloce che consente al cliente di avviare l'applet Calling Card preinstallata con un clic.

La Calling Card può essere scaricata come programma di installazione MSI dal sito Web del fornitore di supporto, oppure può essere distribuita, ovvero installata in remoto, in maniera invisibile, dal tecnico durante la prima sessione di Rescue con il cliente attraverso la Console dei tecnici.

È possibile personalizzare l'aspetto della Calling Card, ivi compresi il testo, i loghi, le immagini e le combinazioni di colori. Per le opzioni avanzate di personalizzazione della Calling Card, consulta la *Guida alla personalizzazione e integrazione* di LogMeIn Rescue (LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide, solo in inglese).

 Importante: La Calling Card non è disponibile per i clienti che utilizzano Mac.

Panoramica del processo: Calling Card

- L'amministratore Rescue genera i programmi di installazione Calling Card per i canali nel Centro amministrativo
- L'amministratore Rescue consente ai Gruppi di tecnici la distribuzione della Calling Card
- L'amministratore Rescue associa i programmi di installazione Calling Card ai Gruppi di tecnici
- Opzionale: Gli amministratori Rescue possono personalizzare l'aspetto della Calling Card
- L'applicazione Calling Card viene scaricata dal cliente oppure viene distribuita, ovvero installata in remoto, dai tecnici tramite la Console dei tecnici
- Il cliente apre la Calling Card e si collega all'organizzazione di supporto usando un PIN fornito da un tecnico oppure tramite il canale associato con la Calling Card
- La sessione di supporto viene assegnata al singolo tecnico che ha fornito il PIN oppure alla Coda di canale del Gruppo o dei Gruppi di tecnici associato/i al canale
- La sessione di supporto può essere attivata dal singolo tecnico o da qualsiasi tecnico di un Gruppo di tecnici assegnato

Vantaggi della connessione tramite Calling Card

- Una volta installata, la Calling Card offre una connessione facile, in un clic, che non richiede di scaricare alcunché
- Grazie al branding personalizzato è possibile portare l'immagine aziendale sul desktop del cliente
- Con la modifica dinamica del layout è possibile, ad esempio, annunciare offerte speciali o inviare messaggi di marketing
- Ciascuna Calling Card è collegata a un Canale

Fattori da tenere in considerazione:

- I clienti potrebbero tentare di connettersi in qualsiasi ora del giorno e della notte, per cui gli amministratori Rescue devono usare le impostazioni 'Nessun tecnico disponibile' per gestire le connessioni effettuate al di fuori degli orari di lavoro
- Quando i clienti inviano le richieste di avvio delle sessioni di supporto, gli amministratori Rescue devono usare il canale dinamico e il reindirizzamento ai team per controllare il traffico durante le ore di punta
- La personalizzazione e l'integrazione potrebbero richiedere risorse di sviluppo Web e/o grafica e design

Impostazione della Calling Card, passaggio 1: Generazione di una Calling Card

La prima fase del processo di configurazione di una Calling Card consiste nel generare un programma di installazione della Calling Card per un Canale.

1. Nell'albero dell'organizzazione, selezionare il canale per il quale si desidera generare una Calling Card.
2. Selezionare la scheda **Canali** e scorrere fino alla sezione **Genera Calling Card per questo canale**.
3. Assegnare alla Calling Card un nome significativo nel campo **Nome installer** .

Suggerimento: Nelle organizzazioni di grandi dimensioni con numerosi programmi di installazione di Calling Card, utilizzare sempre un nome installer significativo per identificare più facilmente i diversi programmi di installazione.

4. Fare clic su **Genera**.
5. Eseguire il file .msi per eseguire l'installazione nel computer locale oppure salvare il file .msi in una cartella del computer locale o della rete per distribuirlo manualmente in un secondo momento.

I dettagli della Calling Card saranno visibili nella scheda **Canali**, nella sezione **Genera Calling Card per questo canale**.

Ogni programma di installazione Calling Card generato ha un ID di riferimento univoco. Di questo ID di riferimento viene tenuta traccia all'avvio di una nuova sessione Rescue utilizzando l'applicazione Calling Card e verrà visualizzato in tutti i report della sessione.

Utilizzo di più programmi di installazione

Ogni programma di installazione è collegato a un particolare canale; tuttavia, gli amministratori possono monitorare sessioni basate su programmi di installazione diversi generando più programmi di installazione per lo stesso canale.

Ciò potrebbe risultare utile, ad esempio, quando sono disponibili due Gruppi di tecnici e si desidera misurare quante sessioni vengano avviate dal programma di installazione di ciascun gruppo. I due Gruppi di tecnici avranno due ID di riferimento diversi per la rispettiva Calling Card. I due gruppi iniziano quindi a installare in remoto le Calling Card e sarà possibile visualizzare quante sessioni abbiano origine da ciascuna installazione in remoto.

Analogamente, è possibile utilizzare due pagine di destinazione del sito Web per i programmi di installazione. Utilizzando ID di riferimento distinti, è possibile

determinare l'ID di riferimento utilizzato più frequentemente sulla base del numero di sessioni avviate.

Impostazione della Calling Card, passaggio 2: Autorizzazione di un Gruppo di tecnici ad installare in remoto la Calling Card

Il secondo passaggio del processo di attivazione di una Calling Card consiste nel concedere a un Gruppo di tecnici l'autorizzazione ad installarla in remoto.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Organizzazione**.
3. In **Autorizzazioni**, selezionare **Installa in remoto la Calling Card**.
4. Fare clic su **Salva modifiche**.

Impostazione della Calling Card, passaggio 3: Applicazione di un programma di installazione di Calling Card a un Gruppo di tecnici

Il terzo passaggio nel processo di attivazione di una Calling Card consiste nell'applicare una Calling Card a un Gruppo di tecnici.

1. Nella scheda **Canali** della sezione **Genera Calling Card per questo canale**, copiare l'**ID di riferimento** della Calling Card che si desidera applicare.
2. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
3. Seleziona la scheda **Organizzazione**.
4. Scorrere fino alla sezione Applica Calling Card, quindi immettere l'ID di riferimento nel campo**ID riferimento installer**.
5. Fare clic su **Salva modifiche**.

Qualsiasi tecnico del Gruppo di tecnici potrà installare in remoto la Calling Card tramite la Console dei tecnici.

Impostazione della Calling Card, passaggio 4: Personalizzazione dell'applet Calling Card

Un Amministratore principale può personalizzare l'aspetto della Calling Card e il contenuto della scheda Calling Card.

1. Selezionare la scheda **Calling Card**.
2. Modificare le seguenti opzioni come desiderato.

Opzione	Descrizione
Nome applicazione	Denominazione dell'applet nel dispositivo dell'utente. Scegliere un nome che consenta al cliente di identificare facilmente l'organizzazione.

Opzione	Descrizione
Colore della barra dei menu, colore del testo	Queste impostazioni determinano il colore della barra dei menu e del testo che viene visualizzato nella barra. È importante garantire che questi due colori siano in contrasto e che il testo sia chiaramente visibile.
Bordo	Impostare il colore del bordo e il suo spessore in pixel.
Piè di pagina	Impostare il colore e l'altezza in pixel del piè di pagina.
File icona	L'icona che il cliente deve selezionare per aprire la Calling Card. Le dimensioni massime del file sono 50 kilobyte. Il file deve essere in formato .ico.
Loghi	Il logo visualizzato nell'angolo superiore destro della Calling Card dopo aver stabilito la connessione con il tecnico. Scaricare il modello per vedere un esempio conforme con tutti i requisiti di formato.
Immagine intestazione	L'immagine dell'intestazione visualizzata nella parte superiore della Calling Card. Le dimensioni massime del file sono 100 kilobyte. Il file deve essere in formato .bmp, .png o .jpg.
Sfondo	L'immagine visualizzata sullo sfondo della Calling Card. Le dimensioni massime del file sono 100 kilobyte. Il file deve essere in formato .bmp, .png o .jpg.
URL della Guida	Questa opzione è utile per fornire ai clienti istruzioni relative alla Calling Card. L'URL della Guida deve rimandare alla pagina che contiene tali istruzioni.
Disattiva URL della Guida	Selezionare questa opzione se non si desidera visualizzare la voce del menu della Guida nella Calling Card.
Testo e collegamenti del piè di pagina	Lo spazio a piè di pagina della Calling Card consente di inserire fino a un massimo di cinque collegamenti ipertestuali ad altri siti Web. Il testo dovrebbe essere il più breve possibile perché, se si utilizzano tutti e cinque i collegamenti o nomi di collegamento troppo lunghi, lo spazio nella riga non è sufficiente.
Termini e condizioni	Utilizzare i campi Termini e condizioni per impostare un collegamento personalizzato ai Termini e condizioni dell'organizzazione o a un altro testo legale.
Testo precedente al modulo	Utilizzare questi campi per specificare fino a tre righe di testo da visualizzare nella parte superiore della Calling Card. Esempio: "Per contattare un tecnico, completare tutti i campi e fare clic su Connetti".
Testo successivo al modulo	Utilizzare questo campo per inserire una riga di testo da visualizzare nella parte inferiore della finestra di dialogo Connetti al supporto remoto della Calling Card. Esempio: "Grazie!".
Campi personalizzati	Scegliere i campi di immissione del testo da includere nell'interfaccia della Calling Card. I nomi dei campi personalizzati possono essere impostati nella scheda Impostazioni globali. **Nota:** Selezionare **Mantieni testo** per mantenere i valori inseriti dal cliente. In altre parole, la prossima volta che il cliente avvierà la Calling Card, verranno conservati i valori inseriti in precedenza.

Opzione	Descrizione
Righe di codice	Nella pagina di connessione con codice è possibile inserire fino a tre righe di testo per illustrare all'utente le operazioni da effettuare per compilare il modulo correttamente. Esempio: "Immettere il codice di 6 cifre fornito dal tecnico".
Metodi di connessione supportati	La Calling Card può essere utilizzata per avviare sessioni di Canale, con codice PIN (private) o entrambe.
Metodo di connessione predefinito	Impostare il metodo di connessione da visualizzare per impostazione predefinita quando viene aperta la Calling Card. Se entrambi i metodi di connessione sono attivati, il cliente potrà passare da un metodo all'altro utilizzando il menu nella Calling Card.
Convalida ID azienda	Selezionare questa opzione per fare in modo che la Calling Card accetti solo codici PIN creati dalla stessa organizzazione di supporto che ha installato la Calling Card. L'opzione **Convalida ID azienda** è selezionata per impostazione predefinita.

3. Fare clic su **Salva modifiche**.

Nota: Il nome dell'organizzazione verrà visualizzato nella Calling Card così come è stato inserito nel campo **Organizzazione** della pagina **Account personale** > **Modifica informazioni su contatto** . Non è possibile personalizzare il logo "Powered by LogMeIn Rescue".

Suggerimento: Dopo aver apportato le modifiche, utilizzare il pulsante **Rigenera** nella scheda **Canale** per rigenerare il programma di installazione. Verrà utilizzato lo stesso ID di riferimento. Non sarà necessario informare i clienti dell'aggiornamento, in quanto l'applicazione Calling Card verrà aggiornata automaticamente all'avvio. L'eccezione è rappresentata dalla possibilità di posizionare il programma di installazione in un punto qualsiasi del sito Web per consentire ai clienti di eseguire il download. Questo programma di installazione non verrà aggiornato. Tuttavia, dopo il download e l'esecuzione da parte dei clienti, verrà effettuato un aggiornamento automatico. Se il programma di installazione originale viene eliminato, la funzione **Rigenera** consentirà di reinstallare una copia identica del programma di installazione sul disco rigido locale.

Impostazione della Calling Card, passaggio 5: Installazione remota della Calling Card nel computer di un cliente

Per installare in remoto la Calling Card Rescue nel computer di un cliente durante una sessione attiva, seguire questa procedura. Il tecnico installa la Calling Card nel PC del cliente dalla Console dei tecnici.

Requisiti:

- Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a distribuire Calling Card.
- Un amministratore Rescue deve aver già applicato una Calling Card al Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto.
- La sessione deve essere Attiva
- La Calling Card non può essere distribuita su Mac

1. Fai clic sulla scheda **Calling Card**.

   Promemoria: Questa operazione viene eseguita nella Console dei tecnici.

2. Seleziona una delle seguenti opzioni:

   - Seleziona **Avvia Calling Card subito dopo l'installazione** per eseguire l'applicazione Calling Card non appena ne è stata completata l'installazione nel computer del cliente
   - Seleziona **Avvia Calling Card a ogni avvio del dispositivo remoto** per impostare l'applicazione Calling Card in modo da aprirsi ogni volta che viene avviato il dispositivo remoto

     Suggerimento: I clienti hanno la possibilità di disattivare questa impostazione nella scheda Impostazioni > Generale di Calling Card.

3. Fai clic su **Installa Calling Card**.
   Viene distribuito, ovvero installato in remoto, ed eseguito il programma di installazione di Calling Card. Al cliente potrebbe venire richiesto di autorizzare la distribuzione del programma di installazione. In tal caso, chiedi al cliente di accettare la distribuzione.

Una volta completata l'installazione, il cliente avrà la possibilità di iniziare sessioni tramite la Calling Card.

configurazione della Collaborazione tecnici esterni

Controllo della modalità di collaborazione dei tecnici interni con i tecnici esterni

Quali tecnici sono autorizzati a invitare tecnici esterni?

La possibilità di invitare o meno tecnici esterni viene definita dagli amministratori a livello di gruppo di tecnici.

Percorso rapido: **Gruppo di tecnici** > **scheda Organizzazione** > **Autorizzazioni** > **Invita tecnici esterni**

Chi può essere invitato? Chiunque? Solo persone consentite?

I membri di un gruppo di tecnici possono essere autorizzati a invitare chiunque o solo tecnici esterni approvati.

Percorso rapido: **Gruppo di tecnici** > **scheda Organizzazione** > **Autorizzazione** > **Invita tecnici esterni** > **possibilità di invitare chiunque/solo tecnici esterni approvati**

Nota: I controlli IP impostati nel Centro amministrativo non vengono applicati ai tecnici esterni.

È possibile consentire a determinati tecnici o gruppi di invitare solo tecnici esterni specifici?

Per rendere un tecnico o gruppo di tecnici esterno disponibile a un particolare tecnico o gruppo, è sufficiente trascinarne il nome sul tecnico o gruppo nell'albero dell'Organizzazione.

Come si invitano a collaborare i tecnici esterni? Quali opzioni sono disponibili ai tecnici?

Gli amministratori controllano le modalità in cui i tecnici possono invitare tecnici esterni a una sessione.

Percorso rapido: **Gruppo di tecnici** > **scheda Impostazioni** > **Metodo di connessione per gli inviti a tecnici esterni**

Per la massima flessibilità, selezionare tutte le opzioni. Per il massimo controllo, consentire ai tecnici di invitare tecnici esterni solamente per e-mail inviate tramite i server Rescue.

Le impostazioni degli inviti influiscono sulle schede disponibili nella finestra di dialogo **Invito a tecnico esterno** in **Metodo di connessione**.

Impostazione delle autorizzazioni per i tecnici esterni

Cosa possono fare durante una sessione i tecnici esterni approvati?

Per ciascun gruppo di tecnici esterni approvati, gli amministratori definiscono le autorizzazioni che il tecnico principale può loro assegnare. Il tecnico principale può attivare e disattivare le autorizzazioni al momento dell'invito e nel corso della sessione.

Percorso rapido: **Gruppo di tecnici esterni** > **scheda Organizzazione** > **Autorizzazioni**

Cosa possono fare durante una sessione i tecnici esterni non approvati?

Per ciascun gruppo di tecnici autorizzati a invitare tecnici esterni non approvati, gli amministratori definiscono le autorizzazioni che il tecnico principale può assegnare a tali tecnici esterni. Il tecnico principale può attivare e disattivare le autorizzazioni al momento dell'invito e nel corso della sessione.

Percorso rapido: **Gruppo di tecnici** > **scheda Organizzazione** > **Autorizzazioni a tecnici esterni**

È possibile impostare autorizzazioni di sessione particolari per un unico tecnico esterno?

Il tecnico principale può attivare e disattivare le autorizzazioni al momento dell'invito e nel corso della sessione. Le autorizzazioni disponibili al tecnico principale sono impostate nel Centro amministrativo.

Protezione e reporting per la Collaborazione tecnici esterni

Per assicurare il massimo controllo e la massima accountability, o capacità di rendicontazione, osservare le seguenti indicazioni.

Obiettivo	Impostazione o percorso nel Centro amministrativo
Consentire ai tecnici di invitare tecnici esterni solo da un elenco approvato	Gruppo di tecnici > scheda Organizzazione > Autorizzazioni > Invita tecnici esterni > solo approvati
Impedire ai tecnici esterni di usare particolari funzioni	Gruppo di tecnici esterni > scheda Organizzazione > Autorizzazioni > revocare le autorizzazioni desiderate (qualsiasi autorizzazione revocata non sarà disponibile al tecnico principale, che quindi non la potrà concedere al tecnico esterno)
Consentire ai tecnici di invitare tecnici esterni solamente per e-mail inviate tramite i server Rescue	Gruppo di tecnici > scheda Impostazioni > Metodo di connessione per gli inviti a tecnici esterni > E-mail > Consenti invio e-mail tramite server Rescue (deselezionare tutte le altre opzioni)

Obiettivo	Impostazione o percorso nel Centro amministrativo
Controllare i report relativi a un Gruppo di tecnici esterni o a un singolo tecnico esterno	Gruppo di tecnici esterni o tecnico esterno > Report > Registro di chat, Sessione
Controllare i report relativi a un Gruppo di tecnici o a un singolo tecnico	Gruppo di tecnici o tecnico > Report > Registro di chat del tecnico esterno

Impostazione script

Impostazione script centralizzati

Gli amministratori principali possono caricare e organizzare script in un archivio comune e condividerli con i tecnici. In questo modo è più facile organizzare, condividere e distribuire script utilizzati nella vostra organizzazione di supporto.

Come creare una nuova raccolta di script

Questa opzione è disponibile solo per gli amministratori principali.

1. Nella pagina **Account personale** di LogMeIn Rescue, fare clic su **Configurazione globale**..
2. Nella pagina **Configurazione globale** in **RISORSE** > **Script centralizzati**, fare clic su **Nuova raccolta**. Si visualizza la finestra **Crea**.
3. Immettere il nome della raccolta nel campo **Nome:** e fare clic su**Crea**.
4. Fare clic su **Aggiungi script per aggiungere uno script.** Si visualizza la finestra **Aggiungi script**.

 Suggerimento: È possibile impostare script dalla Console dei tecnici o da un'altra raccolta con un clic su **Importa XML**.

5. Compilare i campi e selezionare il/i file necessari.

 Importante: I campi con un asterisco sono obbligatori.

6. Fare clic su **Salva**.

Come condividere una raccolta di script con un Gruppo di tecnici

Gli amministratori principali e i gli amministratori possono assegnare raccolte di script a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione.

1. Accedere al Centro amministrativo di LogMeIn Rescue.

2. Nell'albero dell'organizzazione, selezionare il Gruppo di tecnici al quale si desidera fornire una raccolta di script.
3. Selezionare la scheda **Impostazioni**.
4. Alla voce **Script centralizzati**, selezionare la raccolta di script desiderata dalla casella **Tutte le raccolte** e fare clic su **<< Aggiungi**.
   Il nome della raccolta di script è indicato nella casella che riporta **le raccolte disponibili per questo gruppo**.

   Suggerimento: Si desiderano aggiungere altre raccolte di script? Ripetere l'operazione per ogni raccolta che si desidera assegnare al Gruppo di tecnici.

5. Fare clic su **Salva modifiche**.

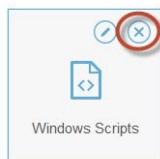
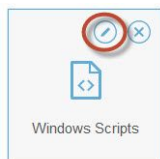
Il Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico che fornisce supporto deve avere l'autorizzazione a distribuire script. Accertarsi che sia abilitata la **Distribuzione di script** nel Centro amministrativo, in corrispondenza della scheda **Organizzazione**, a livello di gruppo.

Come modificare una raccolta di script

Gli amministratori principali possono modificare le raccolte di script.

1. Nella pagina **Account personale** di LogMeIn Rescue, fare clic su **Configurazione globale**..
2. Nella pagina **Configurazione globale**, selezionare **RISORSE** > **Script centralizzati**.
3. Rivedere rapidamente la raccolta di script che si desidera modificare.

   È possibile eseguire le seguenti modifiche:

   • Per cancellare una raccolta, fare clic sul pulsante **Elimina**.

   • Per rinominare una raccolta, fare clic sul pulsante **Rinomina**.

   • È possibile cancellare uno script dalla raccolta:

   1. Nella Libreria script fare clic sulla raccolta selezionata.

      Si visualizza l'elenco di script che appartengono alla raccolta.
   2. Selezionare lo script che si vuole cancellare e fare clic sul pulsante **Elimina**.

Come modificare uno script nella raccolta

Gli amministratori principali possono modificare gli script nelle loro raccolte di script.

1. Nella pagina **Account personale** di LogMeIn Rescue, fare clic su **Configurazione globale**..
2. Nella pagina **Configurazione globale**, selezionare **RISORSE** > **Script centralizzati**.
3. Selezionare la raccolta di script che si desidera modificare.
   Si visualizza un elenco con la raccolta di script selezionati.
4. Selezionare lo script che si desidera modificare.
   È possibile eseguire le seguenti modifiche:
   - Per modificare i dati relativi a uno script, selezionarlo e fare clic sul pulsante Modifica.

   - Per eseguire automaticamente uno script all'avvio della sessione, selezionare nell'elenco a discesa **Avvio automatico** un valore numerico. Il valore effettivo corrisponde alla priorità di esecuzione dello script all'avvio della sessione in relazione ad altri script della raccolta per i quali è stato stabilito l'avvio automatico.

     Suggerimento: Ad esempio, una volta avviata una sessione di supporto, lo script corrispondente al valore 1 verrà avviato per primo, lo script con valore 2 per secondo e così via.

Script incorporati per Applet e Calling Card

LogMeIn Rescue può essere impostato in modo da eseguire script incorporati tramite l'applet del cliente e la Calling Card.

 Percorso rapido: Per configurare gli script, andare alla scheda **Risorse** del Centro amministrativo.

Requisiti

- Il computer del cliente deve essere un computer Windows
- Le sessione deve usare l'applet del cliente o la Calling Card (non l'applet Mobile o Instant Chat in modalità Solo chat)

Funzionamento

- È possibile specificare uno script di dimensioni massime di 64 KB, con un file di risorse associato di dimensioni massime di 2 MB. Il file di risorse è qualsiasi file utilizzato dallo script. Ad esempio, se lo script invia al cliente un file ZIP, il file ZIP è il file di risorse.
- Questa impostazione è a livello di organizzazione. Ciò significa che lo script viene trasferito in ogni sessione che utilizzi l'applet del cliente o la Calling Card, per ogni Gruppo di tecnici e ogni canale dell'organizzazione.
- Lo script viene trasferito nel momento in cui viene scaricata l'applet del cliente p viene avviata la Calling Card.
- L'esecuzione dello script avviene secondo quanto specificato:

- Selezionare **Esegui dopo riavvio** per eseguire lo script dopo il riavvio del computer del cliente.
- Selezionare **Esegui dopo X minuti di disconnessione** per eseguire lo script ogni X minuti finché la sessione rimane disconnessa (ad esempio per un problema alla connessione di rete).
- Inoltre, concedendo ai tecnici di un gruppo l'autorizzazione **Esegui script incorporati** nel Centro amministrativo, tali tecnici potranno eseguire manualmente uno script incorporato mediante la scheda **Script** della Console dei tecnici. Per impostazione predefinita, l'autorizzazione **Esegui script incorporati** è disattivata.

Suggerimento: Esempi di script sono disponibili nell'archivio di script, lo *Script Repository della Community LogMeIn*.

Generazione di report

Generazione di un Report

Per generare un report nel Centro amministrativo di LogMeIn Rescue, seguire questa procedura.

1. Nell'albero dell'organizzazione, selezionare l'unità dell'organizzazione per la quale si desidera generare un report.
2. Selezionare la scheda **Report**.
3. Selezionare il tipo di report che si desidera generare usando l'elenco a discesa **Area di report**.
4. Per la maggior parte delle aree di report, è necessario selezionare un **Tipo di elenco**.
   - Scegliere `Elenca tutto` per visualizzare le informazioni relative a sessioni o accessi specifici
   - Scegliere `Riepilogo` per visualizzare informazioni cumulative
5. Specificare il periodo di reporting (**Intervallo di date**). Ciò può essere fatto in due modi:
   - Scegliere un periodo di reporting predefinito (oggi, ieri, ecc.)
   - Scegliere una **Data di inizio** e una **Data di fine** specifiche
6. Selezionare il **Fuso orario** da applicare:
   - Scegliere `Locale` per generare i report usando sempre il fuso orario locale (quello in cui ci si trova quando si genera il report)
   - Scegliere `UTC` per generare i report usando sempre l'ora UTC (Coordinated Universal Time), che è l'ora di Greenwich (GMT)
7. Scegliere un **Intervallo di tempo giornaliero**.

   Generare i report per i periodi del giorno desiderati. Questa funzione è utile per valutare le prestazioni dei vari turni di lavoro.
8. Generare il report.
   - Fare clic su **Ottieni report** per visualizzare il report nella scheda Report del Centro amministrativo
   - Fare clic su **Ottieni report in Excel (formato XML)** per visualizzare o salvare il report come foglio di lavoro di Microsoft Excel in formato XML
   - Fare clic su **Ottieni report in Excel (delimitato da tabulazioni)** per visualizzare o salvare il report come foglio di lavoro di Microsoft Excel in formato delimitato da tabulazioni

Esempio di Fuso orario

Ora locale. Si presuma di trovarsi a New York e di creare un report per un Gruppo di tecnici i cui tecnici si trovano a San Francisco e Parigi. L'ora degli eventi verrà registrata in base all'ora locale (di New York). Un evento che si verifica alle 14:00:00 a San Francisco sarà quindi registrato alle ore 17:00:00. Un evento che si verifica alle 14:00:00 a Parigi sarà registrato alle ore 8:00:00.

UTC. Si presuma di creare un report per un Gruppo di tecnici i cui tecnici si trovano a San Francisco e Parigi. Indipendentemente da dove ci si trova, l'ora degli eventi

verrà riportata in base all'ora UTC. Un evento che si verifica alle 14:00:00 a San Francisco (UTC-8) sarà quindi registrato alle ore 22:00:00. Un evento che si verifica alle 14:00:00 a Parigi (UTC+1) sarà registrato alle ore 13:00:00.

Report Sondaggio clienti (Elenca tutto)

Questo tipo di report fornisce i risultati di sondaggi cliente **individuali** inviati in seguito alle sessioni condotte dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Ciascuna riga rappresenta un sondaggio inviato.

Origine	Il nome di ciascun Canale o Gruppo di tecnici per cui è stato attivato un Sondaggio clienti nella scheda **Impostazioni** > sezione **Sondaggio clienti**. Nel caso di un sondaggio globale relativo a tutti i tecnici di un'organizzazione, viene riportato il valore `Tecnici`. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Data	La data e l'ora in cui il tecnico ha terminato la sessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
[**Nome**]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
[**Colonne sondaggio**]	Queste colonne variabili riportano le risposte alle domande del sondaggio definite nella scheda Impostazioni, sezione Sondaggio clienti. I valori numerici corrispondono ai valori assegnati durante la definizione del contenuto del sondaggio (**Impostazioni** > **Sondaggio clienti** > **Modifica**). Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Nome tecnico	Il nome del tecnico registrato nel campo **Nome** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID tecnico	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
E-mail tecnico	L'indirizzo e-mail del tecnico. Per i tecnici approvati, l'indirizzo e-mail è registrato nel campo **E-mail** della scheda **Organizzazione**. Per i tecnici non in elenco, l'indirizzo e-mail registrato durante il processo di invito. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.

Report Sondaggio clienti (Riepilogo)

Questo tipo di report fornisce i risultati **cumulativi** dei sondaggi cliente ricevuti in seguito alle sessioni condotte dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Ciascuna riga rappresenta un'unità dell'organizzazione.

Origine	Il nome di ciascun Canale o Gruppo di tecnici per cui è stato attivato un Sondaggio clienti nella scheda **Impostazioni** > sezione **Sondaggio clienti**. Nel caso di un sondaggio globale relativo a tutti i tecnici di un'organizzazione, viene riportato il valore `Tecnici`. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Numero sondaggi	Il numero totale di sondaggi ricevuti. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
[**Colonne sondaggio**]	Queste colonne variabili riportano il numero totale delle risposte alle domande del sondaggio definite nella scheda Impostazioni, sezione Sondaggio clienti. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.

Report di emissione Sondaggio clienti (Elenca tutto)

Questo tipo di report fornisce i risultati di sondaggi cliente **individuali** inviati in seguito alle sessioni condotte dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato. Indica anche se il sondaggio cliente sia stato emesso dal tecnico di avvio o dal tecnico di chiusura della sessione.

Importante: Questo report è disponibile solamente se nel Centro amministrativo si seleziona **Impostazioni globali** > **Emissione del Sondaggio clienti** > **Sondaggio emesso dal** > **tecnico di chiusura** .

Ciascuna riga rappresenta un sondaggio inviato.

Origine	Il nome di ciascun Canale o Gruppo di tecnici per cui è stato attivato un Sondaggio clienti nella scheda **Impostazioni** > sezione **Sondaggio clienti**. Nel caso di un sondaggio globale relativo a tutti i tecnici di un'organizzazione, viene riportato il valore `Tecnici`. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Data	La data e l'ora in cui il tecnico ha terminato la sessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
[**Nome**]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Nome tecnico	Il nome del tecnico registrato nel campo **Nome** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID tecnico	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
E-mail tecnico	L'indirizzo e-mail del tecnico. Per i tecnici approvati, l'indirizzo e-mail è registrato nel campo **E-mail** della scheda **Organizzazione**. Per i tecnici non in elenco, l'indirizzo e-mail registrato durante il processo di invito. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Sondaggio emesso dal tecnico di chiusura	Indica quale tecnico abbia emesso il Sondaggio cliente: • **Sì** – il sondaggio è stato emesso dal tecnico che ha chiuso la sessione • **No** – il sondaggio è stato emesso dal tecnico che ha avviato la sessione

Report di emissione Sondaggio clienti (Riepilogo)

Questo tipo di report fornisce i risultati **cumulativi** dei sondaggi cliente ricevuti in seguito alle sessioni condotte dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato. Indica anche se il sondaggio cliente sia stato emesso dal tecnico di avvio o dal tecnico di chiusura della sessione.

Importante: Questo report è disponibile solamente se nel Centro amministrativo si seleziona **Impostazioni globali** > **Emissione del Sondaggio clienti** > **Sondaggio emesso dal** > **tecnico di chiusura** .

Ciascuna riga rappresenta un'unità dell'organizzazione.

Origine	Il nome di ciascun Canale o Gruppo di tecnici per cui è stato attivato un Sondaggio clienti nella scheda **Impostazioni** > sezione **Sondaggio clienti**. Nel caso di un sondaggio globale relativo a tutti i tecnici di un'organizzazione, viene riportato il valore `Tecnici`. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Numero sondaggi	Il numero totale di sondaggi ricevuti. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
[**Colonne sondaggio**]	Queste colonne variabili riportano il numero totale delle risposte alle domande del sondaggio definite nella scheda Impostazioni, sezione Sondaggio clienti. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Sondaggio emesso dal tecnico di chiusura	Indica quale tecnico abbia emesso il Sondaggio cliente: • **Sì** – il sondaggio è stato emesso dal tecnico che ha chiuso la sessione • **No** – il sondaggio è stato emesso dal tecnico che ha avviato la sessione

Report Prestazioni (Elenca tutto)

Questo tipo di report fornisce i dati relativi alle prestazioni **individuali** di ciascun membro dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Ciascuna riga rappresenta un tecnico.

Nome tecnico	Il nome del tecnico registrato nel campo **Nome** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID tecnico	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
E-mail tecnico	L'indirizzo e-mail del tecnico registrato nel campo **E-mail** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Tempo di accesso totale	Il tempo totale di accesso di un tecnico alla Console dei tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Numero di sessioni	Il numero di sessioni gestite da un tecnico. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Numero di sessioni per ora	Il numero di sessioni gestite da un tecnico diviso per il tempo di accesso totale di tale tecnico. Questo valore consente di valutare il numero di sessioni che

	un tecnico può gestire in un'ora. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Velocità di prelievo media	Il tempo medio che intercorre tra l'inizio dello stato di Attesa e l'avvio della sessione da parte del tecnico. Dal punto di vista del cliente, è il tempo durante il quale il cliente vede il messaggio `In attesa di un tecnico`. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Durata media	La durata media delle sessioni di un tecnico. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di lavoro medio	Il Tempo di lavoro è il tempo di utilizzo effettivo della Console dei tecnici durante una sessione. È il tempo trascorso utilizzando effettivamente la funzionalità della Console dei tecnici: (1) la sessione deve essere selezionata e (2) con una connessione attiva all'applet, (3) la Console dei tecnici deve essere in focus e (4) il tecnico non deve essere Non al computer. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Sessione più lunga	La durata della sessione singola più lunga gestita da un tecnico. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attività totale	Il tempo totale trascorso da un tecnico in stato di Attivo in tutte le sessioni da lui gestite. Il tempo di attività viene misurato a partire dal momento del prelievo della sessione (stato Attivo) alla sua chiusura (stato Chiuso), esclusi il Tempo di sospensione, il Tempo di trasferimento, il Tempo di riavvio e il Tempo di riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di lavoro totale	Il Tempo di lavoro è il tempo di utilizzo effettivo della Console dei tecnici durante una sessione. È il tempo trascorso utilizzando effettivamente la funzionalità della Console dei tecnici: (1) la sessione deve essere selezionata e (2) con una connessione attiva all'applet, (3) la Console dei tecnici deve essere in focus e (4) il tecnico non deve essere Non al computer. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Report Prestazioni (Riepilogo)

Questo tipo di report fornisce i dati relativi alle prestazioni **collettive** di tutti i membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Numero di sessioni	Il numero totale di sessioni gestite. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di accesso totale	Il tempo totale di accesso alla Console dei tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Numero medio di sessioni per ora	Il numero medio di sessioni gestite all'ora. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Velocità di prelievo media	Il tempo medio che intercorre tra l'inizio dello stato In Attesa e l'inizio della sessione da parte del tecnico (quando la sessione viene prelevata dal tecnico). Dal punto di vista del cliente, è il tempo durante il quale il cliente vede il messaggio `In attesa di un tecnico`. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Durata media sessioni	La durata media delle sessioni gestite dai tecnici dell'unità selezionata. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Tempo di lavoro medio	Il Tempo di lavoro è il tempo di utilizzo effettivo della Console dei tecnici durante una sessione. È il tempo trascorso utilizzando effettivamente la funzionalità della Console dei tecnici: (1) la sessione deve essere selezionata e (2) con una connessione attiva all'applet, (3) la Console dei tecnici deve essere in focus e (4) il tecnico non deve essere Non al computer. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo sessioni totale	La durata totale delle sessioni gestite dai tecnici dell'unità selezionata. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Sessione più lunga	La durata della sessione più lunga condotta durante il periodo selezionato da uno dei membri dell'unità selezionata. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attività totale	Il tempo totale trascorso in stato di Attivo in tutte le sessioni. Il tempo di attività viene misurato a partire dal momento del prelievo della sessione (stato Attivo) alla sua chiusura (stato Chiuso), esclusi il Tempo di sospensione, il Tempo di trasferimento, il Tempo di riavvio e il Tempo di riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di lavoro totale	Il Tempo di lavoro è il tempo di utilizzo effettivo della Console dei tecnici durante una sessione. È il tempo trascorso utilizzando effettivamente la funzionalità della Console dei tecnici: (1) la sessione deve essere selezionata e (2) con una connessione attiva all'applet, (3) la Console dei tecnici deve essere in focus e (4) il tecnico non deve essere Non al computer. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Report Accesso (Elenca tutto)

Questo tipo di report fornisce i dati relativi a ciascun **singolo** accesso effettuato da un membro dell'unità selezionata durante il periodo di tempo selezionato

Questo report può essere creato per qualsiasi unità dell'organizzazione.

Ciascuna riga rappresenta un singolo evento di accesso.

Data di accesso	La data in cui è stato effettuato l'accesso, in base al fuso orario selezionato. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Nome	Il nome dell'utente registrato nel campo **Nome** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID utente	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
E-mail	L'indirizzo e-mail dell'utente Rescue registrato nel campo **E-mail** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Ora di inizio	L'ora esatta di accesso. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di fine	L'ora esatta di disconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di accesso totale	La durata dell'accesso a LogMeIn Rescue. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Indirizzo IP	L'indirizzo IP da cui è stato effettuato l'accesso. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 15 caratteri.

Tempo occupato	Il periodo di tempo trascorso in stato Occupato. Questa informazione viene registrata solo per i tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo non al computer	Il periodo di tempo trascorso in stato Non al computer. Questa informazione viene registrata solo per i tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di inattività	Il Tempo di inattività si ha quando un tecnico ha eseguito l'accesso alla Console dei tecnici ma non ha alcuna sessione. Il Tempo di inattività termina nel momento in cui nella una sessione nella Console dei tecnici assume uno stato. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Report Accesso (Riepilogo)

Questo tipo di report fornisce i dati di accesso **cumulativi** relativi ai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Questo report può essere creato per qualsiasi unità dell'organizzazione.

Ciascuna riga rappresenta un membro dell'organizzazione.

Nome	Il nome dell'utente Rescue registrato nel campo **Nome** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID utente	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
E-mail	L'indirizzo e-mail dell'utente Rescue registrato nel campo **E-mail** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Nickname	Il nickname dell'utente Rescue registrato nel campo **Nickname** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Gruppo	Il nome del Gruppo di amministratori o del Gruppo di tecnici di appartenenza dell'utente al momento dell'accesso. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Data di creazione utente	La data in cui l'utente è stato aggiunto all'organizzazione con un nome e un indirizzo e-mail validi nella scheda Organizzazione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Numero di accessi	Il numero di eventi di accesso singoli registrati durante il periodo selezionato. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di accesso medio	La durata media dell'accesso a LogMeIn Rescue. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di accesso totale	La durata totale dell'accesso a LogMeIn Rescue. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo occupato totale	Il periodo di tempo totale trascorso in stato Occupato. Questa informazione viene registrata solo per i tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo non al computer totale	Il periodo di tempo totale trascorso in stato Non al computer. Questa informazione viene registrata solo per i tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Tempo di inattività totale	Il Tempo di inattività si ha quando un tecnico ha eseguito l'accesso alla Console dei tecnici ma non ha alcuna sessione. Il Tempo di inattività termina nel momento in cui nella una sessione nella Console dei tecnici assume uno stato. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Report Sessione (Elenca tutto)

Questo tipo di report fornisce i dati relativi a ciascuna **singola** sessione condotta dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Ciascuna riga rappresenta una singola sessione.

Ora di inizio	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Attivo. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di fine	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Chiuso o Scaduto. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora ultima azione	L'ora esatta dell'azione che ha terminato lo stato "in azione" del tecnico. Un tecnico è in azione se è in una sessione, e per tale sessione la Console dei tecnici e l'Applet hanno una connessione attiva (ovvero, i socket tra la Console dei tecnici e l'Applet sono connessi). Le seguenti azioni terminano lo stato "in azione" del tecnico: • Lo stato del tecnico passa a "Non al computer". • Il tecnico perde la connessione con il cliente. • La scheda della sessione viene deselezionata, o la Console dei tecnici passa in background e non vi è alcuna finestra separata attiva della sessione. • La finestra separata della sessione diventa inattiva mentre la scheda della sessione è deselezionata o la Console dei tecnici è in background. • Il tecnico o un amministratore termina, sospende o trasferisce la sessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Nome tecnico	Il nome del tecnico registrato nel campo **Nome** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID tecnico	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
E-mail tecnico	L'indirizzo e-mail del tecnico registrato nel campo **E-mail** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Tipo di sessione	La tecnologia usata dal lato cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 100 caratteri. I valori possibili sono i seguenti: • Applet Mobile • Calling Card • Instant Chat • Senza operatore • Applet su LAN • Applet

Stato	Lo stato finale al momento dell'ultima azione eseguita da un dato tecnico. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri. I valori possibili sono i seguenti: • Connessione • In attesa • Attiva • Chiusa dal cliente • Chiusa dal tecnico • Trasferimento • Trasferita • Chiusa dal cliente in attesa • Timeout • Operazione interrotta: tecnico eliminato o disattivato • Riavvio • Riconnessione • In sospeso • Tempo scaduto: sessione chiusa dal tecnico • Non in linea • Disconnesso • Riavviata • Non accettati dal cliente
[**Nome**]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
[**Campi personalizzati**]	Il nome di queste colonne dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** .Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
ID registrazione	Un campo personalizzato usato per mappare le sessioni di Rescue in un sistema CRM o per altri scopi amministrativi personalizzati. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 256 caratteri.
IP cliente	L’indirizzo IP del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 15 caratteri.
ID dispositivo	L'ID del dispositivo del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Strumenti utilizzati per la risoluzione dei problemi	Questa colonna elenca gli strumenti della Console dei tecnici utilizzati dal tecnico durante la sessione. Per le abbreviazioni, fare riferimento all'apposita legenda nella parte inferiore del report. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Risolto/Non risolto	Questa colonna non è più usata attivamente, ma può mostrare risultati nei report delle sessioni tenute prima di maggio 2009 (Risolto/Non risolto, come inviato dal tecnico). Tipo di dati: stringa.
ID canale	L'ID del canale usato durante la sessione. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Nome canale	Il nome del canale usato durante la sessione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.

Calling Card	Il Nome installer della Calling Card usata durante la sessione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
Tempo di connessione	Il tempo dall'inizio del download dell'applet fino al momento in cui la sessione appare In attesa in una coda. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attesa	Il tempo dall'inizio dello stato In attesa fino all'avvio della sessione (stato Attivo). Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Durata totale	La somma di Tempo di attività, Tempo di sospensione, Tempo di trasferimento, Tempo di riavvio e Tempo di riconnessione, esclusi il Tempo di connessione e il Tempo di attesa. Non è la stessa cosa del Tempo totale riportato nell'Elenco delle sessioni della Console dei tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attività	Il tempo totale in cui la sessione in stato Attivo. Il tempo di attività viene misurato a partire dal momento del prelievo della sessione (stato Attivo) alla sua chiusura (stato Chiuso), esclusi il Tempo di sospensione, il Tempo di trasferimento, il Tempo di riavvio e il Tempo di riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di lavoro	Il Tempo di lavoro è il tempo di utilizzo effettivo della Console dei tecnici durante una sessione. È il tempo trascorso utilizzando effettivamente la funzionalità della Console dei tecnici: (1) la sessione deve essere selezionata e (2) con una connessione attiva all'applet, (3) la Console dei tecnici deve essere in focus e (4) il tecnico non deve essere Non al computer. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di sospensione	Il periodo di tempo trascorso in stato di Sospensione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di trasferimento	Il periodo di tempo trascorso in stato di Trasferimento. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riavvio	Il periodo di tempo trascorso in stato di Riavvio. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riconnessione	Il periodo di tempo trascorso in stato di Riconnessione a causa di un problema dal lato del cliente. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Piattaforma	Il sistema operativo del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 20 caratteri.
Browser	Il tipo di browser con cui il cliente ha avviato la sessione di Instant Chat. Tipo di dati: stringa.Lunghezza dati: non specificata.

Report Sessione (Riepilogo)

Questo tipo di report fornisce i dati **cumulativi** relativi a tutte le sessioni condotte dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Numero di sessioni	Il numero totale di sessioni gestite. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo sessioni medio	La durata media delle sessioni. È il Tempo sessioni totale diviso per il Numero di sessioni. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Tempo sessioni totale	La durata cumulativa di tutte le sessioni. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di prelievo medio	Il tempo medio che intercorre tra l'inizio dello stato di Attesa e l'avvio della sessione da parte del tecnico. Dal punto di vista del cliente, è il tempo durante il quale il cliente vede il messaggio `In attesa di un tecnico`. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di prelievo totale	Per tutte le sessioni, il tempo totale intercorso tra l'inizio dello stato di Attesa e l'inizio della sessione da parte del tecnico. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attività medio	Il tempo medio trascorso in stato Attivo. Il tempo di attività viene misurato a partire dal momento del prelievo della sessione (stato Attivo) alla sua chiusura (stato Chiuso), esclusi il Tempo di sospensione, il Tempo di trasferimento, il Tempo di riavvio e il Tempo di riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attività totale	Il tempo totale trascorso in stato di Attivo in tutte le sessioni. Il tempo di attività viene misurato a partire dal momento del prelievo della sessione (stato Attivo) alla sua chiusura (stato Chiuso), esclusi il Tempo di sospensione, il Tempo di trasferimento, il Tempo di riavvio e il Tempo di riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di lavoro medio	Il Tempo di lavoro è il tempo di utilizzo effettivo della Console dei tecnici durante una sessione. È il tempo trascorso utilizzando effettivamente la funzionalità della Console dei tecnici: (1) la sessione deve essere selezionata e (2) con una connessione attiva all'applet, (3) la Console dei tecnici deve essere in focus e (4) il tecnico non deve essere Non al computer. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di lavoro totale	Il tempo totale di utilizzo della Console dei tecnici in tutte le sessioni. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di sospensione medio	Il tempo medio trascorso in stato di Sospensione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di sospensione totale	Il periodo di tempo totale trascorso in stato di Sospensione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di trasferimento medio	Il tempo medio trascorso in stato di Trasferimento. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di trasferimento totale	Il periodo di tempo totale trascorso in stato di Trasferimento. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riavvio medio	Il tempo medio trascorso in stato di Riavvio. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riavvio totale	Il periodo di tempo totale trascorso in stato di Riavvio. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riconnessione medio	Il tempo medio trascorso in stato di Riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riconnessione totale	Il periodo di tempo totale trascorso in stato di Riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Durata sessione più lunga	La durata della sessione singola più lunga. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Numero di sessioni perdute	Il numero di sessioni che non sono mai state prelevate (ovvero che non sono mai passate allo stato Attivo). Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.

Report Registro di chat

Questo tipo di report fornisce il registro di chat e le note sulla sessione relativi a ciascuna singola sessione condotta da un membro dell'unità selezionata durante il periodo di tempo selezionato.

Ciascuna riga rappresenta una singola sessione.

Ora di inizio	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Attivo. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di fine	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Chiuso o Scaduto. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Durata totale	La somma di Tempo di attività, Tempo di sospensione, Tempo di trasferimento, Tempo di riavvio e Tempo di riconnessione, esclusi il Tempo di connessione e il Tempo di attesa. Non è la stessa cosa del Tempo totale riportato nell'Elenco delle sessioni della Console dei tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
[**Nome**]	Il nome di ciascun Canale o Gruppo di tecnici per cui è stato attivato un Sondaggio clienti nella scheda **Impostazioni** > sezione **Sondaggio clienti**. Nel caso di un sondaggio globale relativo a tutti i tecnici di un'organizzazione, viene riportato il valore `Tecnici`. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Nome tecnico	Il nome del tecnico registrato nel campo **Nome** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID tecnico	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
E-mail tecnico	L’indirizzo e-mail del tecnico. Per i tecnici approvati, l’indirizzo e-mail è registrato nel campo **E-mail** della scheda **Organizzazione**. Per i tecnici non in elenco, l’indirizzo e-mail registrato durante il processo di invito. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Registro di chat	Se è disponibile il Registro di chat, viene visualizzata un'icona. Fare clic sull'icona per visualizzare il registro. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 2048 caratteri.
Note	Se sono disponibili delle note, viene visualizzata un'icona. Fare clic sull'icona per visualizzare le note. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 1024 caratteri.

Nota: Per le sessioni di collaborazione, il registro contiene tutti i dettagli della sessione, inclusi i messaggi di sistema, le chat tra tecnici e le chat tra tecnici e clienti.

Esempio di registro di chat

Questo esempio mostra il registro di chat della stessa sessione visualizzata nell'esempio del report Registro di chat della collaborazione. Si noti che la prospettiva è quella del Tecnico principale.

```
9:19 AM In connessione a: [...]
9:19 AM Connessione ad applet (RSA 2048 bit, AES256-SHA 256 bit)
9:19 AM Passaggio a P2P
9:19 AM Tecnico 2 invitato alla sessione ...
9:19 AM Tecnico 2 è entrato nella sessione
9:19 AM «Tecnico 1»: Chat tra tecnici
9:20 AM «Tecnico 2»: Chat tra tecnici
9:20 AM Tecnico 1: Chat tra tecnico e cliente
9:20 AM Tecnico 2: Chat tra tecnico e cliente
9:20 AM Cliente: Chat da cliente a tecnici
9:20 AM Il tecnico ha terminato la sessione.
```

Report Registro di chat collaborazione

Questo report fornisce il registro di chat di ogni singola sessione in cui un membro dell'unità selezionata abbia partecipato come tecnico collaboratore.

Ora di inizio	Per il tecnico collaboratore. L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Attivo. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di fine	Per il tecnico collaboratore. L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Attivo. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Durata totale	Il tempo che il tecnico collaboratore ha trascorso nella sessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
[**Nome**]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Nome tecnico	Il nome del tecnico registrato nel campo **Nome** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID tecnico	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
E-mail tecnico	L'indirizzo e-mail del tecnico. Per i tecnici approvati, l'indirizzo e-mail è registrato nel campo **E-mail** della scheda **Organizzazione**. Per i tecnici non in elenco, l'indirizzo e-mail registrato durante il processo di invito. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Registro di chat	Il Registro di chat della collaborazione contiene tutti i dettagli della sessione di collaborazione, inclusi i messaggi di sistema, le chat tra tecnici e le chat tra tecnici e clienti. Fare clic sull'icona per visualizzare il registro. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 2048 caratteri.

Esempio di registro di chat della collaborazione

Questo esempio mostra il registro di chat della collaborazione della stessa sessione visualizzata nell'esempio del report Registro di chat. Si noti che la prospettiva è quella del Tecnico collaboratore.

```
9:19 AM Sessione di collaborazione in entrata da: Tecnico 1
9:19 AM In connessione a: [...]
9:19 AM Connessione ad applet (RSA 2048 bit, AES256-SHA 256 bit)
9:19 AM Passaggio a P2P
9:19 AM «Tecnico 1»: Chat tra tecnici
9:20 AM «Tecnico 2»: Chat tra tecnici
9:20 AM Tecnico 1: Chat tra tecnico e cliente
9:20 AM Tecnico 2: Chat tra tecnico e cliente
9:20 AM Cliente: Chat da cliente a tecnici
9:20 AM Il tecnico principale ha terminato la sessione
9:20 AM Disconnesso (Applet)
9:21 AM Il tecnico ha terminato la sessione.
```

Report Campi personalizzati

Questo tipo di report fornisce i dati immessi nei Campi personalizzati per le singole sessioni condotte dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Ciascuna riga rappresenta un set di dati inviati durante una singola sessione.

Ora di inizio	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Attivo. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di fine	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Chiuso o Scaduto. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Durata totale	La somma di Tempo di attività, Tempo di sospensione, Tempo di trasferimento, Tempo di riavvio e Tempo di riconnessione, esclusi il Tempo di connessione e il Tempo di attesa. Non è la stessa cosa del Tempo totale riportato nell'Elenco delle sessioni della Console dei tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
[**Nome**]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
[**Campi personalizzati**]	Il nome di queste colonne dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** .Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
ID registrazione	Un campo personalizzato usato per mappare le sessioni di Rescue in un sistema CRM o per altri scopi amministrativi personalizzati. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 256 caratteri.
Nome tecnico	Il nome del tecnico registrato nel campo **Nome** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID tecnico	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
E-mail tecnico	L'indirizzo e-mail del tecnico. Per i tecnici approvati, l'indirizzo e-mail è registrato nel campo **E-mail** della scheda **Organizzazione**. Per i tecnici non in elenco,

l'indirizzo e-mail registrato durante il processo di invito. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.

Report Sessioni perdute (Elenca tutto)

Questo tipo di report fornisce i dati relativi a ciascuna singola sessione perduta dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Una sessione perduta è una sessione che viene messa in coda ma non assume mai lo stato di Attiva.

Ciascuna riga rappresenta una sessione perduta.

Ora di inizio	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato In attesa. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di fine	L'ora esatta in cui il cliente ha terminato la sessione (stato Chiuso) oppure in cui la sessione è scaduta (stato Scaduto). Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attesa	Il periodo di tempo compreso tra l'Ora di inizio e l'Ora di fine. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Tipo di sessione	La tecnologia usata dal lato cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 100 caratteri. I valori possibili sono i seguenti: • Applet Mobile • Calling Card • Instant Chat • Senza operatore • Applet su LAN • Applet
Stato	Lo stato finale al momento del termine della sessione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
[**Nome**]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
[**Campi personalizzati**]	Il nome di queste colonne dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** .Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
ID registrazione	Un campo personalizzato usato per mappare le sessioni di Rescue in un sistema CRM o per altri scopi amministrativi personalizzati. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 256 caratteri.
IP cliente	L'indirizzo IP del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 15 caratteri.
Sessione privata	Per le Sessioni private, questa colonna riporta il nome del tecnico che le ha avviate. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.

Canale	Per le Sessioni di canale, il nome del canale in entrata. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
Gruppo di tecnici	Il nome del Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico al momento della sessione perduta. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.

Report Sessioni perdute (Riepilogo)

Questo tipo di report fornisce i dati **cumulativi** di tutte le sessioni perdute dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Una sessione perduta è una sessione che viene messa in coda ma non assume mai lo stato di Attiva.

Numero di sessioni perdute	Il numero totale delle sessioni che non sono mai state attivate da un tecnico. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attesa medio	Il tempo di attesa medio trascorso dai clienti prima di abbandonare la sessione o prima che questa scadesse. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attesa totale	Il tempo di attesa totale trascorso dai clienti prima di abbandonare la sessione o prima che questa scadesse. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Sessione più lunga	Il tempo massimo trascorso da uno dei clienti prima di abbandonare la sessione o prima che questa scadesse. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Report Sessioni trasferite

Questo tipo di report fornisce i dati relativi a ciascun trasferimento eseguito da un membro dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Ciascuna riga rappresenta un evento di trasferimento.

ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di trasferimento	L'ora esatta dell'evento di trasferimento. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attesa	Il periodo di tempo prima che il cliente abbandoni la sessione o venga trasferito nuovamente. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
[**Nome**]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Trasferimento da parte di	Chi ha avviato il trasferimento. Nel caso delle Sessioni di canale che vengono trasferite automaticamente in base alle regole impostate in **Impostazioni** > **Gestione sessioni** > **Trasferimento automatico delle sessioni in attesa**

	, viene riportato il valore `Sistema`. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Trasferimento da	Il tecnico o il canale da cui la sessione è stata trasferita. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Trasferimento a	Il tecnico o il canale a cui la sessione è stata trasferita. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Commento sul trasferimento	Il valore del campo **Commento** nella finestra di dialogo Trasferisci sessione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Tempo di trasferimento	Il periodo di tempo trascorso in stato di Trasferimento. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Sessioni trasferite - Report esteso

Questo tipo di report fornisce i dati relativi a ciascun trasferimento eseguito da un membro dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Ciascuna riga rappresenta un evento di trasferimento.

ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di trasferimento	L'ora esatta dell'evento di trasferimento. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attesa	Il periodo di tempo prima che il cliente abbandoni la sessione o venga trasferito nuovamente. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
[**Nome**]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Trasferimento eseguito da – ID tecnico	Il numero di identificazione univoco, generato automaticamente, del tecnico che ha avviato il trasferimento. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Trasferimento da parte di	Chi ha avviato il trasferimento. Nel caso delle Sessioni di canale che vengono trasferite automaticamente in base alle regole impostate in **Impostazioni** > **Gestione sessioni** > **Trasferimento automatico delle sessioni in attesa** , viene riportato il valore `Sistema`. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Trasferimento da - ID tecnico/canale	Il numero di identificazione univoco, generato automaticamente, del tecnico o del canale da cui la sessione è stata trasferita. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Trasferimento da	Il tecnico o il canale da cui la sessione è stata trasferita. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.

Trasferimento a - ID tecnico/canale	Il numero di identificazione univoco, generato automaticamente, del tecnico o del canale a cui la sessione è stata trasferita. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Trasferimento a	Il tecnico o il canale a cui la sessione è stata trasferita. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Commento sul trasferimento	Il valore del campo **Commento** nella finestra di dialogo Trasferisci sessione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Tempo di trasferimento	Il periodo di tempo trascorso in stato di Trasferimento. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Trasferimento da - ID gruppo di tecnici	Il numero di identificazione univoco, generato automaticamente, del gruppo di tecnici da cui la sessione è stata trasferita. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Trasferimento da - Gruppo di tecnici	Il gruppo di tecnici da cui la sessione è stata trasferita. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Trasferimento a - ID gruppo di tecnici	Il numero di identificazione univoco, generato automaticamente, del gruppo di tecnici a cui la sessione è stata trasferita. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Trasferimento a - Gruppo di tecnici	Il gruppo di tecnici a cui la sessione è stata trasferita. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Registro di chat	Se è disponibile il Registro di chat, viene visualizzata un'icona. Fare clic sull'icona per visualizzare il registro. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: non specificata.

Report Sondaggio tecnici (Elenca tutto)

Questo tipo di report fornisce i risultati dei sondaggi tecnici **individuali** (valutazioni delle sessioni da parte dei tecnici) inviati dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Ciascuna riga rappresenta un sondaggio inviato.

Origine	Il nome del gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico quando ha inviato il sondaggio.Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri. **Nota:** Per i report Sondaggio tecnici riguardanti periodi anteriori al 12 agosto 2014, nel caso di un sondaggio globale relativo a tutti i tecnici di un'organizzazione, viene riportato il valore `Tecnici`.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Data	La data e l'ora in cui il tecnico ha inviato il sondaggio. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
[Nome]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.

[Colonne sondaggio]	Queste colonne variabili riportano le risposte alle domande del sondaggio definite nella scheda Impostazioni, sezione Sondaggio tecnici. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Nome tecnico	Il nome del tecnico registrato nel campo **Nome** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID tecnico	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
E-mail tecnico	L'indirizzo e-mail del tecnico registrato nel campo **E-mail** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.

Report Sessioni non riuscite (Elenca tutto)

Questo tipo di report fornisce i dati relativi a ciascuna singola sessione non riuscita durante lo stato di Connessione, per i membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Per Sessione non riuscita si intende una sessione richiesta dal cliente, ma che non passa dallo stato di Connessione allo stato di Attesa.

Nota: Una sessione passa allo stato di Connessione nel momento in cui il cliente inizia il download dell'applet.

Ora di inizio	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato di Connessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Tipo di sessione	La tecnologia usata dal lato cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 100 caratteri.
Stato	Lo stato finale al momento del termine della sessione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
[Nome]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
[Campi personalizzati]	Il nome di queste colonne dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** .Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
IP cliente	L’indirizzo IP del cliente. Tipo di dati: stringa.Tipo di dati: stringa.Lunghezza dati: 15 caratteri.Lunghezza dati: 15 caratteri.
Sessione privata	Per le Sessioni private, il nome del tecnico che ha avviato la sessione non riuscita. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Canale	Per le Sessioni di canale, il nome del canale in entrata. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.

Report Sessioni non riuscite (Riepilogo)

Questo tipo di report fornisce i dati **cumulativi** relativi a tutte le sessioni non riuscite durante lo stato di Connessione, per i membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Per Sessione non riuscita si intende una sessione richiesta dal cliente, ma che non passa dallo stato di Connessione allo stato di Attesa.

Nota: Una sessione passa allo stato di Connessione nel momento in cui il cliente inizia il download dell'applet.

Numero sessioni non riuscite	Il numero totale delle sessioni non riuscite per i membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di connessione medio	Il tempo medio trascorso in stato di Connessione prima del verificarsi degli errori. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di connessione totale	Il tempo totale trascorso in stato di Connessione prima del verificarsi degli errori. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Sessioni non riuscite - Estese

Questo tipo di report fornisce i dati relativi a ciascuna singola sessione non riuscita durante lo stato di Connessione, per i membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Per Sessione non riuscita si intende una sessione richiesta dal cliente, ma che non passa dallo stato di Connessione allo stato di Attesa.

Nota: Una sessione passa allo stato di Connessione nel momento in cui il cliente inizia il download dell'applet.

Ora di inizio	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato di Connessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Tipo di sessione	La tecnologia usata dal lato cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 100 caratteri.
Stato	Lo stato finale al momento del termine della sessione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
[Nome]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
[Campi personalizzati]	Il nome di queste colonne dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** .Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.

IP cliente	L'indirizzo IP del cliente. Tipo di dati: stringa.Tipo di dati: stringa.Lunghezza dati: 15 caratteri.Lunghezza dati: 15 caratteri.
Nome tecnico sessione privata	Per le Sessioni private, il nome del tecnico che ha avviato la sessione non riuscita. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Canale	Per le Sessioni di canale, il nome del canale in entrata. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
E-mail tecnico	L'indirizzo e-mail del tecnico registrato nel campo **E-mail** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID gruppo di tecnici	Il numero di identificazione univoco, generato automaticamente, del gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico al momento della generazione del report. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Gruppo di tecnici	Il nome del Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico al momento della generazione del report. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.

Report Sessioni tecnici esterni (Elenca tutto)

Questo tipo di report fornisce i dati relativi a ciascuna **singola** sessione condotta dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Ciascuna riga rappresenta una singola sessione.

Ora di inizio	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato di Collaborazione per il tecnico esterno. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di fine	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Chiuso o Scaduto per il tecnico esterno. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora ultima azione	L'ora esatta in cui il tecnico esterno ha eseguito l'ultima azione nella Console dei tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Nome tecnico esterno	Il nome del tecnico esterno. Per i tecnici esterni approvati, il nome del tecnico è registrato nel campo **Nome** della scheda **Organizzazione**. Per i tecnici non in elenco, il nome registrato durante il processo di invito. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
E-mail tecnico esterno	L'indirizzo e-mail del tecnico esterno. Per i tecnici esterni approvati, l'indirizzo e-mail è registrato nel campo **E-mail** della scheda **Organizzazione**. Per i tecnici non in elenco, l'indirizzo e-mail registrato durante il processo di invito. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Nome autore dell'invito	Il nome del tecnico che ha invitato il tecnico esterno. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID autore dell'invito	L'identificatore Rescue del tecnico che ha invitato il tecnico esterno. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
E-mail autore dell'invito	L'indirizzo e-mail del tecnico che ha invitato il tecnico esterno. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.

Tipo di sessione	La tecnologia usata dal lato cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 100 caratteri. I valori possibili sono i seguenti: • Applet Mobile • Calling Card • Instant Chat • Senza operatore • Applet su LAN • Applet
Stato	Lo stato finale al momento dell'ultima azione eseguita da un dato tecnico esterno. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri. I valori possibili sono i seguenti: • Operazione interrotta: tecnico eliminato o disattivato • Chiusa dal cliente attivo • Chiusa dal tecnico • Chiusa dal cliente in attesa • Disconnesso • Riavviata • Timeout
[**Nome**]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
[**Campi personalizzati**]	Il nome di queste colonne dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** .Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
ID registrazione	Un campo personalizzato usato per mappare le sessioni di Rescue in un sistema CRM o per altri scopi amministrativi personalizzati. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 256 caratteri.
IP cliente	L'indirizzo IP del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 15 caratteri.
ID dispositivo	L'ID del dispositivo del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Strumenti utilizzati per la risoluzione dei problemi	Questa colonna elenca gli strumenti della Console dei tecnici utilizzati dal tecnico esterno durante la sessione. Per le abbreviazioni, fare riferimento all'apposita legenda nella parte inferiore del report. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID canale	L'ID del canale usato durante la sessione. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Nome canale	Il nome del canale usato durante la sessione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
Tempo di attesa	Il tempo dall'inizio dello stato In attesa fino all'avvio della sessione (stato Attivo). Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Durata totale	La somma di Tempo di attività, Tempo di sospensione, Tempo di trasferimento, Tempo di riavvio e Tempo di riconnessione, esclusi il Tempo di connessione

	e il Tempo di attesa. Non è la stessa cosa del Tempo totale riportato nell'Elenco delle sessioni della Console dei tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attività	Il tempo totale in cui la sessione del tecnico esterno è rimasta in stato Attivo. Il tempo di attività viene misurato a partire dal momento del prelievo della sessione (stato Attivo) alla sua chiusura (stato Chiuso), esclusi il Tempo di sospensione, il Tempo di trasferimento, il Tempo di riavvio e il Tempo di riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di lavoro	Il Tempo di lavoro è il tempo di utilizzo effettivo della Console dei tecnici durante una sessione. È il tempo trascorso utilizzando effettivamente la funzionalità della Console dei tecnici: (1) la sessione deve essere selezionata e (2) con una connessione attiva all'applet, (3) la Console dei tecnici deve essere in focus e (4) il tecnico non deve essere Non al computer. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di sospensione	Il periodo di tempo trascorso in stato di Sospensione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riavvio	Il periodo di tempo il cui il computer del cliente è rimasto in stato di Riavvio. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riconnessione	Il periodo di tempo trascorso in stato di Riconnessione a causa di un problema dal lato del cliente. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Piattaforma	Il sistema operativo del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 20 caratteri.
Browser	Il tipo di browser con cui il cliente ha avviato la sessione di Instant Chat. Tipo di dati: stringa.Lunghezza dati: non specificata.

Report Sessioni tecnici esterni (Riepilogo)

Questo tipo di report fornisce i dati **cumulativi** relativi a tutte le sessioni condotte dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Numero di sessioni	Il numero totale di sessioni gestite dal tecnico esterno. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo sessioni medio	La durata media delle sessioni. È il Tempo sessioni totale diviso per il Numero di sessioni. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo sessioni totale	La durata cumulativa di tutte le sessioni. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attività medio	Il tempo medio trascorso in stato Attivo. Il tempo di attività viene misurato a partire dal momento del prelievo della sessione (stato Attivo) alla sua chiusura (stato Chiuso), esclusi il Tempo di sospensione, il Tempo di trasferimento, il Tempo di riavvio e il Tempo di riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di attività totale	Il tempo totale trascorso in stato di Attivo in tutte le sessioni. Il tempo di attività viene misurato a partire dal momento del prelievo della sessione (stato Attivo) alla sua chiusura (stato Chiuso), esclusi il Tempo di sospensione, il Tempo di trasferimento, il Tempo di riavvio e il Tempo di riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Tempo di lavoro medio	Il Tempo di lavoro è il tempo di utilizzo effettivo della Console dei tecnici durante una sessione. È il tempo trascorso utilizzando effettivamente la funzionalità della Console dei tecnici: (1) la sessione deve essere selezionata e (2) con una connessione attiva all'applet, (3) la Console dei tecnici deve essere in focus e (4) il tecnico non deve essere Non al computer. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di lavoro totale	Il tempo totale di utilizzo della Console dei tecnici in tutte le sessioni. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di sospensione medio	Il tempo medio trascorso in stato di Sospensione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di sospensione totale	Il periodo di tempo totale trascorso in stato di Sospensione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riavvio medio	Il tempo medio trascorso in stato di Riavvio. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riavvio totale	Il periodo di tempo totale trascorso in stato di Riavvio. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riconnessione medio	Il tempo medio trascorso in stato di Riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tempo di riconnessione totale	Il periodo di tempo totale trascorso in stato di Riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Durata sessione più lunga	La durata della sessione singola più lunga. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Report Registri di chat tecnici esterni

Questo tipo di report fornisce il registro di chat e le note sulla sessione relativi a ciascuna singola sessione condotta da un tecnico esterno per il periodo di tempo selezionato.

È possibile eseguire i report dei registri di chat dei tecnici esterni per i propri tecnici Rescue e per i tecnici esterni invitati. Quando si esegue un report su tecnici esterni, vengono elencate solamente le sessioni nelle quali il tecnico invitato era un tecnico approvato. Quando si esegue un report sui propri tecnici Rescue, vengono elencate anche le sessioni con tecnici esterni non in elenco.

Ora di inizio	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato di Collaborazione per il tecnico esterno. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di fine	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Chiuso o Scaduto per il tecnico esterno. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Durata totale	La somma di Tempo di attività, Tempo di sospensione, Tempo di riavvio e Tempo di riconnessione, escluso il Tempo di attesa. Non è la stessa cosa del Tempo totale riportato nell'Elenco delle sessioni della Console dei tecnici. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
[Nome]	Il nome di questa colonna dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** . Il valore effettivo che appare nel report viene immesso dal cliente o dal tecnico durante la

	creazione della sessione. Per impostazione predefinita è il nome del cliente. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Nome tecnico esterno	Il nome del tecnico esterno. Per i tecnici esterni approvati, il nome del tecnico è registrato nel campo **Nome** della scheda **Organizzazione**. Per i tecnici non in elenco, il nome registrato durante il processo di invito. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
E-mail tecnico esterno	L'indirizzo e-mail del tecnico esterno. Per i tecnici esterni approvati, l'indirizzo e-mail è registrato nel campo **E-mail** della scheda **Organizzazione**. Per i tecnici non in elenco, l'indirizzo e-mail registrato durante il processo di invito. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Nome autore dell'invito	Il nome del tecnico che ha invitato il tecnico esterno. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID autore dell'invito	L'identificatore Rescue del tecnico che ha invitato il tecnico esterno. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
E-mail autore dell'invito	L'indirizzo e-mail del tecnico che ha invitato il tecnico esterno. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Registro di chat	Se è disponibile il Registro di chat, viene visualizzata un'icona. Fare clic sull'icona per visualizzare il registro. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 2048 caratteri.

Report Avvii/Riconnessioni

Questo tipo di report fornisce i dati relativi a ciascun **singolo** evento di riavvio/riconnessione verificatosi durante una sessione condotta dai membri dell'unità selezionata durante il periodo selezionato.

Ciascuna riga rappresenta un singolo evento di riavvio/riconnessione.

ID sessione	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
[**Campi personalizzati**]	Il nome di queste colonne dipende dalla seguente impostazione: **Impostazioni globali** > **Campi personalizzati** > **Nome per campo Nome** .Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.
Nome tecnico	Il nome del tecnico registrato nel campo **Nome** della scheda Organizzazione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID tecnico	Un numero di identificazione univoco, generato automaticamente. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
E-mail tecnico	L'indirizzo e-mail del tecnico. Per i tecnici approvati, l'indirizzo e-mail è registrato nel campo **E-mail** della scheda **Organizzazione**. Per i tecnici non in elenco, l'indirizzo e-mail registrato durante il processo di invito. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
ID canale	L'ID del canale usato durante la sessione. Tipo di dati: numero intero. Lunghezza dati: non specificata.
Nome canale	Il nome del canale usato durante la sessione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 64 caratteri.

Gruppo di tecnici	Il nome del Gruppo di tecnici di appartenenza del tecnico al momento della sessione. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: 128 caratteri.
Ora di inizio	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Attivo. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di fine	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Chiuso o Scaduto. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora ultima azione	L'ora esatta dell'azione che ha terminato lo stato "in azione" del tecnico. Un tecnico è in azione se è in una sessione, e per tale sessione la Console dei tecnici e l'Applet hanno una connessione attiva (ovvero, i socket tra la Console dei tecnici e l'Applet sono connessi). Le seguenti azioni terminano lo stato "in azione" del tecnico: • Lo stato del tecnico passa a "Non al computer". • Il tecnico perde la connessione con il cliente. • La scheda della sessione viene deselezionata, o la Console dei tecnici passa in background e non vi è alcuna finestra separata attiva della sessione. • La finestra separata della sessione diventa inattiva mentre la scheda della sessione è deselezionata o la Console dei tecnici è in background. • Il tecnico o un amministratore termina, sospende o trasferisce la sessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Tipo di evento	Il tipo di evento che ha generato la voce del report. Tipo di dati: stringa. Lunghezza dati: non specificata. I valori possibili sono i seguenti: • Riavvio • Riconnessione
Ora di inizio Riavvio/Riconnessione	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato di Riavvio/Riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.
Ora di fine Riavvio/Riconnessione	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato successivo a quello di Riavvio/Riconnessione. Tipo di dati: data/ora. Lunghezza dati: non specificata.

Integrazione e API

Consultare anche la *Guida alla personalizzazione e integrazione* (Customization and Integration Guide, solo in inglese e giapponese).

Per la documentazione sulle API, consultare la *Guida alle API di LogMeIn Rescue* (LogMeIn Rescue API Guide, solo in inglese).

Impostazione dell'autenticazione Single Sign-On

Utilizzando Single Sign-On, i tecnici del supporto possono accedere a LogMeIn Rescue da altre applicazioni con una connessione protetta.

Nel mondo IT aziendale, molte società finiscono con l'avere più sistemi diversi, ognuno dei quali richiede un'autenticazione separata. Questa situazione rappresenta una sfida sia per gli amministratori che per gli utenti finali. La funzionalità Single Sign-On (SSO) di LogMeIn Rescue consente di gestire questo problema.

Funzionamento

La funzionalità SSO utilizza la tecnologia API.

1. Lo script gestito in hosting dall'azienda invia una richiesta HTTP ai servizi di accesso SSO
2. Il servizio di accesso SSO conferma l'accesso e recupera l'URL di accesso, oppure, in caso di mancato accesso, fornisce un messaggio di errore
3. Lo script gestito in hosting dall'azienda analizza il valore restituito
4. In caso di accesso riuscito, lo script gestito in hosting dall'azienda reindirizza l'utente all'URL specificato; in caso di mancato accesso, viene avviato invece un processo di correzione dell'errore

La richiesta HTTP è una semplice stringa URL formattata, contenente l'URL SSO, l'SSOID, il CompanyID e la password SSO.

URL Single Sign-On (SSO URL)	Per eseguire l'accesso alla Console dei tecnici basata sul web: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx Per eseguire l'accesso alla Console dei tecnici come applicazione per computer: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx
ID Single Sign-On (SSO ID)	L'ID definito nel campo **ID Single Sign-On** nella scheda **Organizzazione** del Centro amministrativo quando si aggiungono o si modificano membri dell'organizzazione.
CompanyID	Vedere il codice di esempio nella scheda **Impostazioni globali** del Centro amministrativo.
Password (Password SSO)	La password SSO definita nella scheda **Impostazioni globali**.

Ecco un esempio di questo URL formattato:

In caso di accesso alla Console dei tecnici basata sul web:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

In caso di accesso alla Console dei tecnici come applicazione per computer:

• Console dei tecnici x86:

```
 https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

• Console dei tecnici x64:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321&arch=64
```

Quando viene eseguita questa richiesta, l'**SSOID**, la**password** e il **CompanyID**vengono inviati al servizio SSO di Rescue, il quale restituisce un valore di stringa. Un'autenticazione riuscita restituisce una stringa simile a questa:

In caso di Console dei tecnici basata sul web:

```
OK: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/Login.aspx?
Ticket=6ab9a0f6-d3ce-4f498-8ea7-b9a76a67a0c8
```

In caso di Console dei tecnici come applicazione per computer:

• Console dei tecnici x86:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824
```

• Console dei tecnici x64:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824&arch=64
```

Un'autenticazione non riuscita restituisce una stringa simile a questa:

```
ERRORE: INVALIDSSOID
```

È quindi possibile elaborare questa stringa, isolare gli errori e correggerli. In uno scenario tipo, si utilizza una condizione IF per elaborare la stringa restituita e rilevare la presenza di OK: tra i primi tre caratteri. In caso di riscontro positivo, l'URL (la parte finale della stringa elaborata) viene presentata all'utente o utilizzata per reindirizzarlo automaticamente.

Single Sign-On: Considerazioni

Poiché Single Sign-On richiede l'autenticazione di un ID utente, risulta logico utilizzare le credenziali Windows. La maggior parte dei linguaggi di programmazione consentono di farlo attraverso variabili lato server. Affinché ciò avvenga, è essenziale che la connessione con il server sia autenticata (non anonima). Si tratta di un processo di autenticazione tramite Internet Explorer che trasmette automaticamente le credenziali di dominio al server Intranet, a condizione che l'accesso anonimo non sia consentito. L'approccio migliore prevede la trasmissione dell'ID utente autenticata dal server Web dell'Intranet al servizio SSO come SSOID.

Invio di dati di sessione a un URL (Invio all'URL)

La funzione Invio all'URL

La funzione Invio all'URL viene utilizzata insieme ad API di integrazione CRM (in particolare `requestPINCode`) per fornire un set completo di strumenti di integrazione per CRM o altre applicazioni.

Invio all'URL consente l'hosting di un proprio script del server per la gestione dei dati della sessione Rescue e la relativa elaborazione. Alcuni esempi di utilizzo potenziale includono l'importazione di database e notifiche via e-mail.

Funzionamento

- Il tecnico Rescue avvia una sessione di supporto
- All'inizio e/o alla fine della sessione, i relativi dati vengono inviati all'URL specificato tramite HTTP Post o XML
- Lo script elabora i dati specificati nel codice

Variabili della funzione Invio all'URL

Queste sono le variabili trasmesse tramite la funzione Invio all'URL.

`[...]` viene sostituito dal valore effettivo. Questo metodo invia una richiesta XML al proprio URL e deve essere gestito tramite un parser XML.

Dati della sessione Rescue	Descrizione
`<sessionid>[...]</sessionid>`	ID della sessione Rescue
`<techid>[...]</techid>`	ID tecnico
`<techssoid>[...]</techssoid>`	ID Single Sign-On del tecnico (definito nella scheda Organizzazione del Centro amministrativo)
`<techname>[...]</techname>`	Nome del tecnico (definito nella scheda Organizzazione)
`<techemail>[...]</techemail>`	Indirizzo e-mail del tecnico (definito nella scheda Organizzazione)
`<techdescr>[...]</techdescr>`	Descrizione del tecnico (definito nella scheda Organizzazione)
`<cfield0>[...]</cfield0>`	Il valore restituito per il campo Nome (definito nella scheda Impostazioni globali del Centro amministrativo)
`<cfield1>[...]</cfield1>`	Il valore restituito per Campo personalizzato 1 (definito nella scheda Impostazioni globali)
`<cfield2>[...]</cfield2>`	Il valore restituito per Campo personalizzato 2 (definito nella scheda Impostazioni globali)
`<cfield3>[...]</cfield3>`	Il valore restituito per Campo personalizzato 3 (definito nella scheda Impostazioni globali)
`<cfield4>[...]</cfield4>`	Il valore restituito per Campo personalizzato 4 (definito nella scheda Impostazioni globali)
`<cfield5>[...]</cfield5>`	Il valore restituito per Campo personalizzato 5 (definito nella scheda Impostazioni globali)
`<tracking0>[...]</tracking0>`	Il valore restituito per il campo Registrazione; utilizzato solitamente per l'associazione di sessioni Rescue a un CRM

Dati della sessione Rescue	Descrizione
`<chatlog>[...]</chatlog>`	Trascrizione dell'intera chat tenutasi a partire dall'invio precedente
`<notes>[...]</notes>`	Note salvate dal tecnico
`<waitingtime>[...]</waitingtime>`	Il tempo dall'inizio dello stato In attesa fino all'avvio della sessione (stato Attivo) in secondi
`<pickuptime>[...]</pickuptime>`	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Attivo (UTC)
`<closingtime>[...]</closingtime>`	L'ora esatta in cui la sessione è passata allo stato Chiuso o Scaduto (UTC)
`<worktime>[...]</worktime>`	Il tempo di utilizzazione effettivo della Console dei tecnici durante la sessione (fino al momento dell'invio) in secondi
`<lastactiontime>[...]</lastactiontime>`	L'ora esatta in cui il tecnico ha eseguito l'ultima azione nella Console dei tecnici (UTC)
`<transmitted>[...]</transmitted>`	La quantità di dati trasmessi durante la sessione (fino al momento dell'invio) in byte
`<platform>[...]</platform>`	La piattaforma del dispositivo del cliente
`<tsurvey0>[...]</tsurvey0>`	Il valore restituito per la Domanda 1 del Sondaggio tecnici (definita nella scheda Impostazioni)
`<tsurvey1>[...]</tsurvey1>`	Il valore restituito per la Domanda 2 del Sondaggio tecnici
`<tsurvey2>[...]</tsurvey2>`	Il valore restituito per la Domanda 3 del Sondaggio tecnici
`<tsurvey3>[...]</tsurvey3>`	Il valore restituito per la Domanda 4 del Sondaggio tecnici
`<tsurvey4>[...]</tsurvey4>`	Il valore restituito per la Domanda 5 del Sondaggio tecnici
`<tsurvey5>[...]</tsurvey5>`	Il valore restituito per la Domanda 6 del Sondaggio tecnici
`<tsurvey6>[...]</tsurvey6>`	Il valore restituito per la Domanda 7 del Sondaggio tecnici
`<tsurvey7>[...]</tsurvey7>`	Il valore restituito per la Domanda 8 del Sondaggio tecnici
`<tsurvey8>[...]</tsurvey8>`	Il valore restituito per la Domanda 9 del Sondaggio tecnici
`<tsurvey9>[...]</tsurvey9>`	Il valore restituito per la Domanda 10 del Sondaggio tecnici

Basato su Post HTTP

Con questo metodo, l'URL viene inviato con le variabili POST elencate alla fine. È la stessa cosa che inviare un modulo HTML. Le denominazioni convenzionali utilizzate dalle variabili sono uguali a quelle del formato XML.

```
https://example.com/script.aspx]?SessionID=[...]&TechID=[...]&TechSSOID=[...]
&TechDescr=[...]&CField0=[...]&CField1=[...]&CField2=[...]&CField3=[...]&CField4=[...]
&CField5=[...]&Tracking0=[...]&ChatLog=[...]&Notes=[...]&WaitingTime=[...]
&PickupTime=[...]&ClosingTime=[...]&WorkTime=[...]&LastActionTime=[...]&Transmitted=[...]
&TSurvey0=[...]&TSurvey1=[...]&TSurvey2=[...]&TSurvey3=[...]&TSurvey4=[...]&TSurvey5=[...]
&TSurvey6=[...]&TSurvey7=[...]&TSurvey8=[...]&TSurvey9=[...]
```

Nota: L'opzione HTTP POST consiste effettivamente di dati POST. L'utilizzo del metodo GET non consente un funzionamento corretto.

Invio di dati di sessione POST a un URL

Questa funzionalità consente di ricevere dai tecnici i dati di una sessione Rescue e inviarli a uno script appositamente creato sul proprio server.

L'utente incaricato di questa implementazione deve conoscere lo sviluppo Web e in particolare i moduli Web o la gestione XML. Questa funzionalità richiede la codificazione e l'hosting della pagina di destinazione/URL a cui vengono inviati i dati di Rescue.

Nota: LogMeIn non supporta la risoluzione di problemi di codice.

1. Nell'albero dell'organizzazione, seleziona il **Gruppo di tecnici** con cui desideri operare.
2. Seleziona la scheda **Impostazioni**.
3. In **Esportazione dati sessione**, immettere l'URL a cui inviare i dettagli della sessione. È possibile inviare i dati nei seguenti casi:
   - avvio di una sessione
   - chiusura di una sessione
   - sospensione di una sessione mettendola in sospeso o trasferendola a un tecnico
   - aggiornamento o chiusura della Console dei tecnici

   Nota: Con https, quando si utilizza Firefox 3, il certificato del server deve essere valido oppure deve essere aggiunto come eccezione al gestore certificati di Firefox 3 (Strumenti > Opzioni > Avanzate > Cifratura > Mostra Certificati > Server> Aggiungi eccezione...).

   - Immettere un URL accessibile dai tecnici. Ad esempio: `http://serverweb/percorso`
   - Per l'autenticazione, usare questo formato: `http://[nome utente]:[password]@serverweb/percorso`
4. Scegliere se inviare i dettagli della sessione come **parametri di modulo HTML** o **dati XML**, a seconda dell'opzione desiderata.
5. Per impostazione predefinita, viene inviato il registro di chat completo. Le seguenti opzioni consentono di definire la modalità di invio dei dati di chat:
   - Selezionare **Ometti testo di chat dall'invio all'URL** per inviare solamente i messaggi di sistema. Verrà esclusa tutta la chat tra tecnico e cliente.
   - Selezionare **Ometti testo di chat dalla memoria del centro dati Rescue** per inviare al Centro dati Rescue solo i messaggi di sistema quando una sessione viene trasferita o sospesa, oppure

quando il browser su cui viene eseguita la Console dei tecnici viene aggiornato o chiuso durante una sessione. Al termine della sessione verranno inviati solo i messaggi di sistema.

6. Salva le modifiche.
    - Fai clic su **Salva modifiche** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente
    - Fai clic su **Salva modifiche in sottogruppi** per applicare le impostazioni al Gruppo di tecnici corrente e a tutti i suoi sottogruppi
    - Fai clic su **Salva impostazioni in tutti i gruppi** per applicare le medesime impostazioni a tutti i Gruppi di tecnici dell'organizzazione

Integrazione di Rescue con altri sistemi (CRM)

I servizi di integrazione di LogMeIn Rescue offrono la possibilità di accedere ai dati della sessione di supporto remoto attraverso un insieme di servizi Web standard.

Le opzioni di servizio possono essere attivate tramite SOAP, nonché tramite i metodi HTTP GET o POST, rendendone facile l'integrazione con le applicazioni e i sistemi esterni. Autenticazione di accesso, creazione di una sessione remota e recupero dei dati di una sessione sono solo alcune delle funzioni API disponibili.

Per maggiori informazioni sulle integrazioni CRM disponibili, quali Salesforce, zendesk, ServiceNow, BMC Remedy, ConnectWise PSA, Autotask, Freshdesk e altro, visitare i seguenti siti Web:

• *Sito Web sull'integrazione*
• *Guida all'integrazione (in inglese)*

Dichiarazione di supporto

L'integrazione con qualsiasi piattaforma tramite un'API richiede uno sviluppo. È responsabilità di ciascun cliente provvedere alla progettazione, alle risorse e allo sviluppo in proprio dell'integrazione.

Il team di supporto di LogMeIn è in grado di:

• Offrire assistenza generale, informazioni generali e documentazione
• Offrire una risoluzione di problemi, nei limiti delle proprie possibilità, al momento dell'implementazione di una soluzione di integrazione

Il team di supporto di LogMeIn *non* è in grado di:

• Offrire un supporto dettagliato per lo sviluppo
• Scrivere il codice per i clienti
• Eseguire il debug del codice del cliente

Ciascun cliente è responsabile per la creazione, la verifica e il debug del proprio codice personalizzato.

Riferimenti API

Per la documentazione sulle API e altre informazioni sull'integrazione e la personalizzazione, consultare la *Guida alle API di LogMeIn Rescue* (LogMeIn Rescue API Guide, solo in inglese).

Nota legale

PUBBLICATO DA

LogMeIn, Inc.
320 Summer Street Suite 100
Boston, MA 02210

AppGuru™, LogMeIn Backup®, BoldChat®, LogMeIn® Central™, Cubby™, LogMeIn Hamachi®, join.me®, LogMeIn Pro®, LogMeIn Rescue® o LogMeIn® Rescue+Mobile™, e Xively™, insieme al software associato, incluso Network Console™, e gli altri termini che appaiono in questa pubblicazione sono marchi e marchi di servizi di LogMeIn, Inc., e potrebbero essere registrati presso l'Ufficio Brevetti e Marchi degli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi e marchi registrati appartengono ai rispettivi proprietari.

Questa pubblicazione può contenere marchi e marchi di servizio di terze parti che appartengono ai rispettivi proprietari. Tali marchi possono essere registrati e/o utilizzati negli Stati Uniti e in altri Paesi del mondo. Tali marchi di terzi includono, a titolo esemplificativo, Blackberry, Windows, Apple, iPhone, iPod touch, iTunes App Store e i relativi marchi, nomi e loghi. Tali marchi di terze parti sono rispettivamente di proprietà di Research In Motion Limited, Microsoft Corporation e Apple, Inc., e sono registrati e/o utilizzati negli Stati Uniti e in altri Paesi del mondo.

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI RELATIVE AI PRODOTTI E AI SERVIZI DESCRITTI IN QUESTO MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE AFFERMAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE IN QUESTO MANUALE SI RITENGONO ACCURATE, TUTTAVIA VENGONO PRESENTATE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA ESPLICITA O IMPLICITA. GLI UTENTI DEVONO ASSUMERSI LA PIENA RESPONSABILITÀ PER L'USO DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI. LA LICENZA E LA GARANZIA LIMITATA SUI PRODOTTI E SERVIZI SONO DESCRITTE NELLA SEZIONE *TERMINI E CONDIZIONI* DEL SITO WEB DI LOGMEIN E SONO INSERITE NEL PRESENTE DOCUMENTO TRAMITE QUESTO RIFERIMENTO.

Indice

V